

# Evaluación de los Servicios Sociales de Atención Social Básica durante el Estado de Alarma COVID-19

En una situación como en la que aún estamos inmersos se hace más necesario que nunca que podamos analizar, pormenorizadamente, cómo el sistema de protección social se ha comportado y ha podido hacer frente a una crisis sin precedentes, que aunque no ha sido estrictamente catalogada como social sino sanitaria, quienes nos dedicamos al trabajo social sabemos que cualquier movimiento social de importancia tiene una repercusión inmediata en el sistema de servicios sociales y en esta ocasión ha habido dos cuestiones esenciales que analizar:

Por un lado, cómo ha influido esta situación en la propia estructura del servicio, ya que el estado de alarma y las medidas implantadas también han afectado directamente a los servicios, y, por otra, cómo ha influido en la evolución de la población atendida

Este análisis se hace muy necesario puesto que nos arrojará, no solo el relato de lo que ha acontecido en unos de los momentos más críticos por los que ha pasado el propio sistema en sus 30 años de existencia, sino que nos dará las claves de sus propias fortalezas, debilidades, etc., ya que por todos es sabido que no es una estructura que haya sido especialmente bien cuidada en nuestra región, con una disparidad tan grande como servicios sociales se constituyen y con tantas manifestaciones como localidades. Además, con una relación muy dependiente de los abarates y cambios en la titularidad de las corporaciones locales, que se han constituido en estos años en los verdaderos responsables del devenir, evolución y manifestación de lo que de forma práctica constituye cada SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA

La precariedad de esta estructura, la desigualdad en las funciones que desarrolla cada uno de los servicios, la ratio, la casi inexistencia de personal auxiliar, la indeterminación de sus funciones y la indefinición en la delimitación de la intensidad de los servicios que ofrece son las características más señaladas de esta estructura, cuestión que ya ha sido abordada de forma continua desde el colectivo de trabajadores sociales prácticamente desde la aparición del sistema, sin que se hayan conseguido vencer esta situación salvo en el tema de las ratios que empieza ya a ser una realidad para la mayoría de los servicios.

En todo este contexto hay que analizar cómo se ha comportado la Red de Servicios Sociales, la cual fue declarada desde los primeros instantes esencial por las autoridades.

Para ello, se ha utilizado un cuestionario que se le ha facilitado a los servicios sociales de la provincia de Badajoz habiendo recibido un total de 54 respuestas, algunas de ellas en representación de los servicios sociales en las que confluyen varios trabajadores sociales y, entre ellas, varias pertenecientes y en representación de los ayuntamientos más grandes de nuestra provincia. Por lo que en total se han conseguido la representación de 31 de los 45 Servicios de Atención Social Básica de la provincia de Badajoz. Además, hemos tenido la aportación adicional de un cuestionario de la provincia de Cáceres, que ha sido incluido, entendiéndose que no modifica en nada el análisis que se propone, sino que lo enriquece en posibles respuestas, al igual que cada uno de los otros 53 casos analizados. Lo que hace que se hayan obtenido datos de más de las dos terceras partes del territorio pacense.

## **ESTRUCTURA DEL ESTUDIO:**

**El estudio se estructura en tres grandes partes:**

### **1.- la evolución de la actuación de los SSASB a lo largo de estas semanas desde el 14 de marzo de 2020 hasta el 21 de junio fecha en la que se acaba con el estado de alarma**

En esta parte se analizan cuestiones según las incidencias que hemos catalogado como claves para que se iniciaran medidas concretas en la evolución del servicio, partiendo de ese 14 de marzo de 2020 en el que el país se paraliza, entendiéndose una situación general de caos e incertidumbre y donde cada institución y servicio debe ajustar su realidad al marco general dictado por el Gobierno de la nación.

- El siguiente punto de inflexión que hemos destacado es la declaración a los Servicios Sociales como servicio esencial por el Gobierno el 20 de marzo
- El siguiente punto y fecha de referencia se toma la notificación de la Dirección General de Servicios Sociales de la Junta de Extremadura el 11 de mayo de 2020, por la que se daban indicaciones expresas de la forma de proceder desde los servicios sociales.
- Y el último punto, o fecha de análisis, lo tenemos en la actualidad, donde ya se ha regularizado normativamente la normalidad sin estado de alarma.

Para completar esta evolución se analizan dos cuestiones esenciales para comprender y enmarcar esta evolución

- Quién ha sido el responsable directo de marcar la evolución del servicio en lo referente a la atención a la ciudadanía
- Qué dificultades se han encontrado en este periodo para poder seguir realizando el trabajo, entendiéndose que la totalidad del colectivo ha tenido que modificar sus rutinas laborales.
- También se analiza la percepción de los técnicos implicados sobre la valoración de si han tenido la información necesaria para garantizar un conocimiento y tener unos elementos de análisis suficientes para poder actuar de forma consecuente.
- Y finalmente se analiza si en el momento presente se cuentan con todos los elementos necesarios y recomendados para garantizar una atención normalizada con las debidas medidas de seguridad.

### **2.- En una segunda parte se estructura el análisis de la intervención desde distintos colectivos de actuación concretos:**

- Mayores
- Menores
- Aplicación de medidas impulsadas desde la Dirección General de forma expresa para paliar la crisis sobrevenida, también encuadradas en el área de menores, concretamente menores vulnerables.

- Renta Extremeña Garantizada
- Y el resto de la población

**3.- En esta tercera y última parte se analiza la visión de los propios técnicos sobre la idoneidad de aquellas actuaciones que se desarrollan desde sus respectivos servicios sociales con dos cuestiones**

- Funciones que se realizan que el técnico valora que no deberían ser objeto de actuación desde los Servicios Sociales de Atención Social Básica
- Por otro lado, se analizan aquellas cuestiones que no se desarrollan desde estos servicios y que son valoradas como objetos de actuación desde dichos SSASB.

Por último, y enmarcado dentro de esta misma parte y a modo de conclusión, se propone que los técnicos aporten aquellas iniciativas que crean conveniente aportar para colaborar en la superación de lo que ya estamos sufriendo como crisis económica y social

---

**Badajoz a 29 de junio de 2020.**

### **Nota de agradecimiento:**

Desde el Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz se quiere hacer resaltar no solo la implicación de las personas que haciendo uso de su libertad han decidido implicarse en la elaboración del presente estudio, sino a todas/os las/os colegiadas/os del Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz que, a pesar de no haber sido uno de los colectivos sobre los que se hayan puesto el foco de la actualidad, han sabido desarrollar sus funciones cotidianas y han participado en el cometido de las iniciativas profesionales que se han desarrollado o intentado desarrollar aunque no llegaran a poder ver la luz.

En estas semanas especialmente complicadas, el colectivo del trabajo social en general, y los que protagonizan este estudio en particular, que son los trabajadores sociales de la red de servicios sociales municipales de Badajoz, han demostrado, una vez más, su compromiso con el trabajo que desarrollan cada día en unos momentos en que la situación global también los hacía potencialmente afectados por la pandemia en primera persona, bien en ellos mismos o en su entorno más próximo: familiares, amigos, vecinos....

Sin embargo, una vez más, han tenido que adaptarse a las circunstancias y además protagonizar, dentro del Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz, una especial implicación en muchos frentes, participando en la especial actividad del colegio, respondiendo a los llamamientos, colaborando en cuantas iniciativas se les han propuesto...

Vaya desde este Colegio Profesional el agradecimiento y reconocimiento que quizás no se haya tenido ni social ni institucionalmente. Quizás este estudio pueda influir en la valoración y trascendencia que cada uno ha tenido en el desarrollo de este periodo que estamos pasando y sirva para que, en situaciones futuras que estén por venir, se adopten las medidas necesarias desde cada uno de los actores en los que se dividen las responsabilidades.

Por todo ello, hay que felicitar a todas/os y cada una/o de las/os trabajadoras/es sociales por haber contribuido desde su parcela a que este entorno en el que nos movemos sea menos injusto, felicitación que debemos extender a todos aquellos compañeros de viaje con los que nos movemos a diario y con los que se construye el sistema de protección social: corporaciones locales, equipos de atención especializada, responsables de coordinación, responsables técnicos y políticos... Y como no, a todos esos usuarios a los que nos debemos y que han sabido también adaptarse a un nuevo escenario de incertidumbre y que a pesar de la ausencia y la distancia han sabido entender que se seguía trabajando por ellos.

Finalmente, también un reconocimiento y un recuerdo muy especial tanto para los familiares de las personas fallecidas, como para las/os trabajadoras/es sociales que han convivido más de cerca con esta realidad y con la amenaza constante e invisible que ha supuesto este macabro tiempo en el que aún nos encontramos y que esperemos acabe pronto.

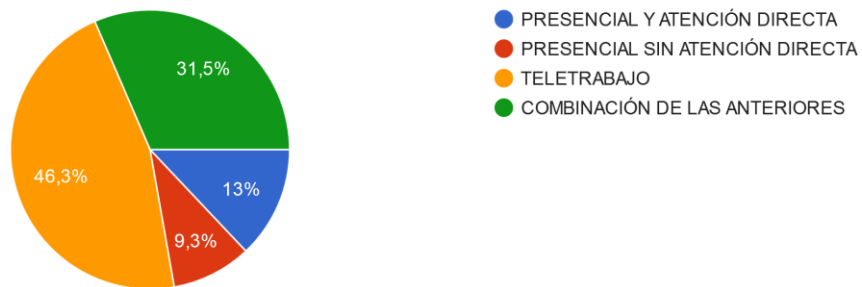
## **1.- EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA DESDE EL 14 DE MARZO MOMENTO EN EL QUE SE DECLARA EL ESTADO DE ALARMA HASTA EL DÍA EN QUE SE TERMINA ESTE**

El análisis de este periodo nos puede poner en la línea de cuales han sido las fortalezas, las debilidades, potencialidades y amenazas del sistema de protección social, que, si bien creíamos conocer, estas semanas han servido para llevarlo a una situación extrema e introductoria de un periodo que está por llegar. A partir de ahora, todas las previsiones hacen que se dibuje un horizonte muy denso en un futuro inmediato, aunque hay que señalar que la medida introducida por el Estado de implantar el acceso a unos ingresos mínimos va a liberar sin duda gran parte de la presión y ansiedades sobre el sistema de protección social, cuestión que desde el sistema se le daba prioridad por razones obvias. Pero todo ello, aunque muy positivo, debe encuadrarse en un solo área de la intervención, no sin antes señalar que esta prestación cubre solamente la parte económica, pero deja muy desvalida aun los itinerarios que se proponen para cubrir las carencias sociales.

### **1.1 Evolución en la atención**

#### **A/- ATENCIÓN DESDE EL 14 DE MARZO DE 2020**

ATENCIÓN DESDE EL 14 DE MARZO DE 2020  
54 respuestas



#### **COMBINACIÓN DE LAS ANTERIORES**

- PRESENCIAL, ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO • 55%
- PRESENCIAL SIN ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO • 45%

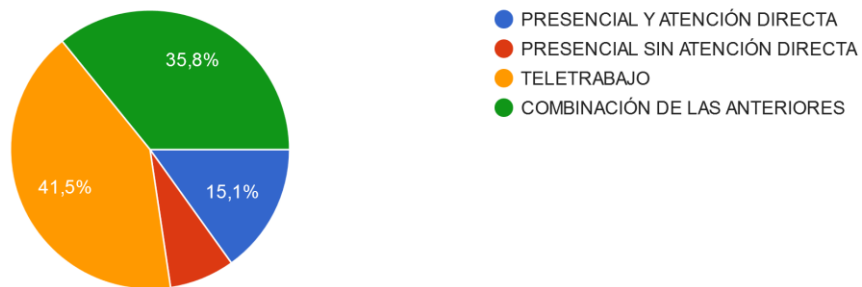
**Llama poderosamente la atención como un 13% de los encuestados siguen una atención directa en unos momentos de tantas dudas e incertidumbre y donde la mayoría de los servicios cerraron sus puertas a la población. Cabría estudiar en qué medida se desarrollaba esta**

atención, si solo se realizaba para situaciones de especial excepcionalidad o se refiere a atención presencial a colectivos organizados, ya que, en algunas localidades, se establecieron grupos de trabajadores del ayuntamiento y voluntariado social para realizar tareas diversas que se entendieron en este momento como fundamentales, y encuadradas bajo la coordinación de los servicios sociales, o si esta atención directa era generalizada, cosa que parece poco probable dada la situación del marco legal establecido.

### B/- ATENCIÓN DESDE QUE SE NOS DECLARÓ ESENCIALES 20 DE MARZO DE 2020

ATENCIÓN DESDE QUE SE NOS DECLARÓ ESENCIALES 20 DE MARZO DE 2020

53 respuestas



#### COMBINACIÓN DE LAS ANTERIORES

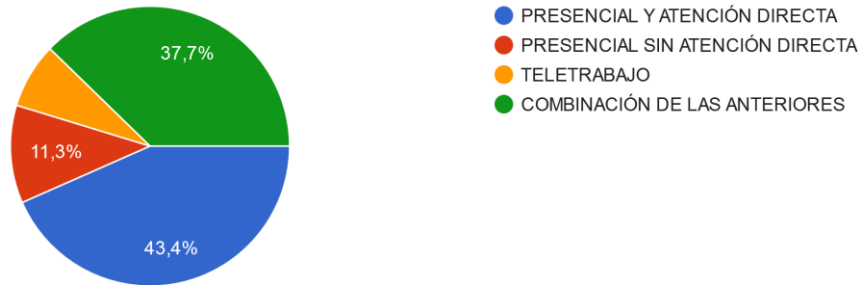
- PRESENCIAL, ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO 65%
- PRESENCIAL SIN ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO 35%

Lo destacable de este periodo iniciado con la declaración de servicio esencial es, prácticamente, que se sigue en las mismas situaciones que se definieron días antes, fruto de las decisiones que se tomaron desde los primeros momentos para seguir de forma operativa con el marco social establecido, por lo que se puede decir que esta declaración no produjo un impacto sobre la manifestación y evolución de los servicios.

### C/- ATENCIÓN DESDE 11/05/2020. Carta de la Dirección General

ATENCIÓN DESDE 11/05/2020 Carta de la Dirección General

53 respuestas



#### COMBINACIÓN DE LAS ANTERIORES

- PRESENCIAL Y ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO • 50%
- PRESENCIAL SIN ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO • 33%
- PRESENCIAL, ATENCIÓN DIRECTA Y SIN ATENCIÓN DIRECTA • 17%

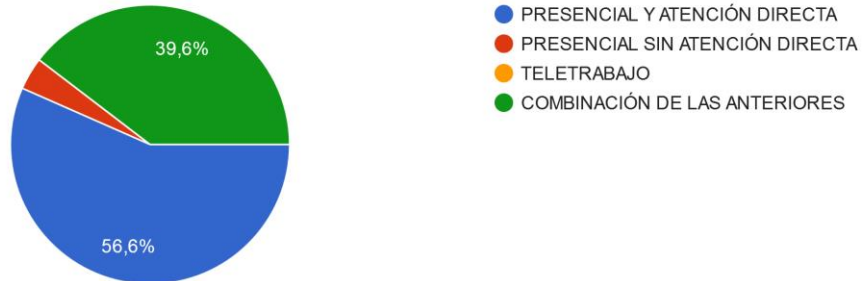
Señalar que el momento elegido para analizar esta evolución se produce casi dos meses después del análisis anterior, momento en el que la evolución ya había sido mucha conforme a la propia evolución social, la clarificación de los riesgos y formas de contrarrestarlos etc.

Para muchos de los encuestados, que han mostrado en sus servicios esta evolución, señalan que esta notificación no fue decisoria y que cuando llegó simplemente hizo reafirmar una postura ya admitida y una decisión ya tomada semanas antes, y que incluso la determinación de la evolución se manifestaba más por las garantías que se podían ofrecer para disminuir los riesgos para los ciudadanos y para los propios técnicos y personal implicado

## D/- ATENCIÓN EN LA ACTUALIDAD:

### ATENCIÓN EN LA ACTUALIDAD:

53 respuestas



### COMBINACIÓN DE LAS ANTERIORES

- PRESENCIAL Y ATENCIÓN DIRECTA Y TELETRABAJO 75%
- TODAS 12,5%
- NO QUIERE EL REPRESENTANTE DE LA ENTIDAD 12,5%

La última fecha de análisis es la actualidad donde se puede apreciar que ya apenas quedan lugares donde no haya una atención presencial reduciendo esta casuística a un 3,8 % de los lugares de referencia de la población encuestada, lo que hace que previsiblemente se acabe extinguiendo en estos días.

---

### **Nota aclaratoria sobre metodología empleada para la elaboración del presente estudio:**

*Las cuestiones que se plantean a partir de ahora fueron realizadas a través de preguntas abiertas para favorecer la riqueza en la pluralidad en las respuestas, por lo que para su análisis se han unificado criterios*

---

## 1.2 Factores de influencia en la evolución del servicio

Pasemos ahora a algunos factores determinantes para que se haya producido esta evolución

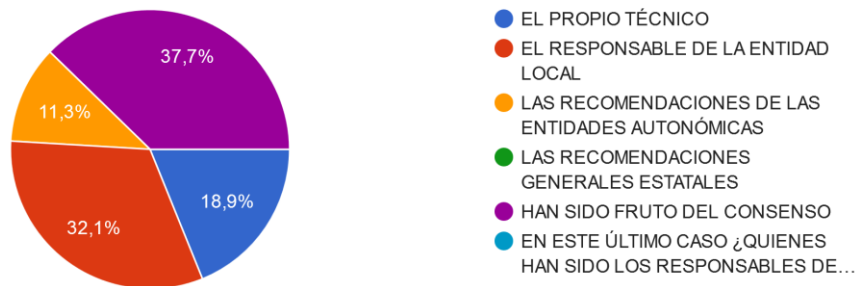


### A/- Actores determinantes en la evolución de la situación

#### ¿QUIÉN HA TOMADO LAS DIRECTRICES A LA HORA DE MARCAR LA EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN TU SERVICIO?

¿QUIÉN HA TOMADO LAS DIRECTRICES A LA HORA DE MARCAR LA EVOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN EN TU SERVICIO?

53 respuestas



#### HAN SIDO FRUTO DEL CONSENSO

- EL PROPIO TÉCNICO Y EL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD LOCAL 60%
- EL RESPONSABLE DE LA ENTIDAD LOCAL Y LAS RECOMENDACIONES DE LAS ENTIDADES AUTONÓMICAS 40%

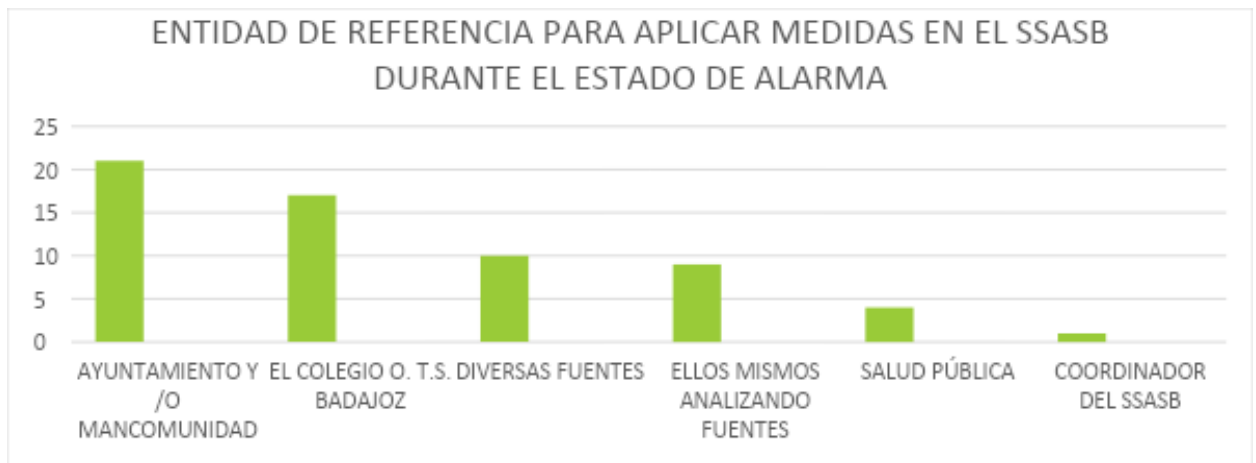
En este análisis se observa, como ya ha salido reflejado en un apartado anterior, la escasa incidencia que ha tenido en la toma de decisiones la administración autonómica, cifrándose solo en un 11% de los casos, al que hay que sumarle su implicación en ese 40% del casi 38 % de las decisiones tomadas por consenso. Igual que se hace importante señalar que el propio técnico ha podido influir en la propia evolución del servicio, en solitario en casi un 19% de los casos y en un 60% de las decisiones consensuadas que han sido protagonizadas por el propio técnico y el responsable de la entidad correspondientes a ese mismo 38% señalado anteriormente. Lo que es de tener muy en cuenta ya que esta situación social también afectaba de forma directa a los propios actores de los servicios.

Y por todo lo anterior hay que señalar que en el 80% de los casos han sido las entidades las que de alguna manera han determinado la situación y evolución del servicio.

#### B/- Sobre el órgano que ha aportado la información por la que se ha orientado esta seguridad encontramos:

- El ayuntamiento o mancomunidad en 21 ocasiones, señalando de forma específica en 6 casos que han sido los servicios de riesgos laborales de dichas entidades las que han dado las indicaciones que han dictado esta actuación.

- En 17 casos el órgano de referencia ha sido el Colegio de Trabajo Social de Badajoz a través de sus publicaciones
- Para 10 casos, la información ha llegado por diversas vías: de fuentes estatales, autonómicas..., destacando en un caso la labor del Consejo General de Trabajo Social.
- 9 personas señalan haber sido ellos mismos los que han buscado y elaborado sus propias informaciones para garantizar su seguridad y dictar sus actuaciones, incluso en algunos casos ellos mismos han sido los que han aportado esta información a sus ayuntamientos siendo los referentes.
- En 4 ocasiones han sido los dictámenes de salud pública los que han marcado su referencia y actuaciones.
- Para un servicio, que abarca un servicio de varias trabajadoras, ha sido la técnica que ejerce la coordinación.



En cuanto a las apreciaciones que se han realizado llaman la atención alguna como que no existía una información única y adecuada a las necesidades especiales del sector y que se ha apreciado un poco de abandono o invisibilidad del sistema de servicios sociales

Y por otro lado, una apreciación especialmente destacable es la que aporta un cuestionario en el que se dice de forma textual: *“informar no es dotar”*, haciendo referencia a que una información si no va acompañada de la dotación necesaria para desarrollar y poner en práctica lo que dicta dicha información de poco vale.

Cabe destacar también que en algunos servicios que se han catalogado bajo la figura de referencia de ayuntamientos, y/o mancomunidades, en algunas ha sido el servicio municipal de riesgos laborales, una figura que debería haber estado incorporada ya desde hace algunos años de forma generalizada y que según se aprecia en las respuestas analizadas solo se tiene de forma operativa en unos cuantos municipios.

También se ha sacado de la figura de referencia del ayuntamiento y/o mancomunidad la entidad que ha señalado a la coordinadora de servicios sociales como elemento de referencia. Y se ha colocado en un espacio específico, por ser el modelo de estructura de servicios sociales

a lo que deberíamos ir tendiendo, en el que a través de una coordinación se canalicen todos los asuntos de gestión organizativa de los servicios sociales municipales.

### **3/- DIFICULTADES A LA HORA DE PODER REALIZAR TU TRABAJO (Acceso a la Información Oficial, Tecnología propia, Línea Telefónica...)**

En este caso las respuestas han coincidido en su gran mayoría en la apreciación de haber tenido que usar sus propios medios materiales para poder realizar las tareas de teletrabajo, aunque en esas respuestas deben contemplarse diversos matices, desde los que sólo señalan su propia línea de acceso a internet, a aquellos otros que han tenido que usar todo tipo de elementos informáticos, canales de comunicación, material, etc.

En un segundo lugar, pero muy destacado también, se aprecia la brecha digital como uno de los elementos más importantes que han entorpecido el trabajo en este tiempo tan difícil.

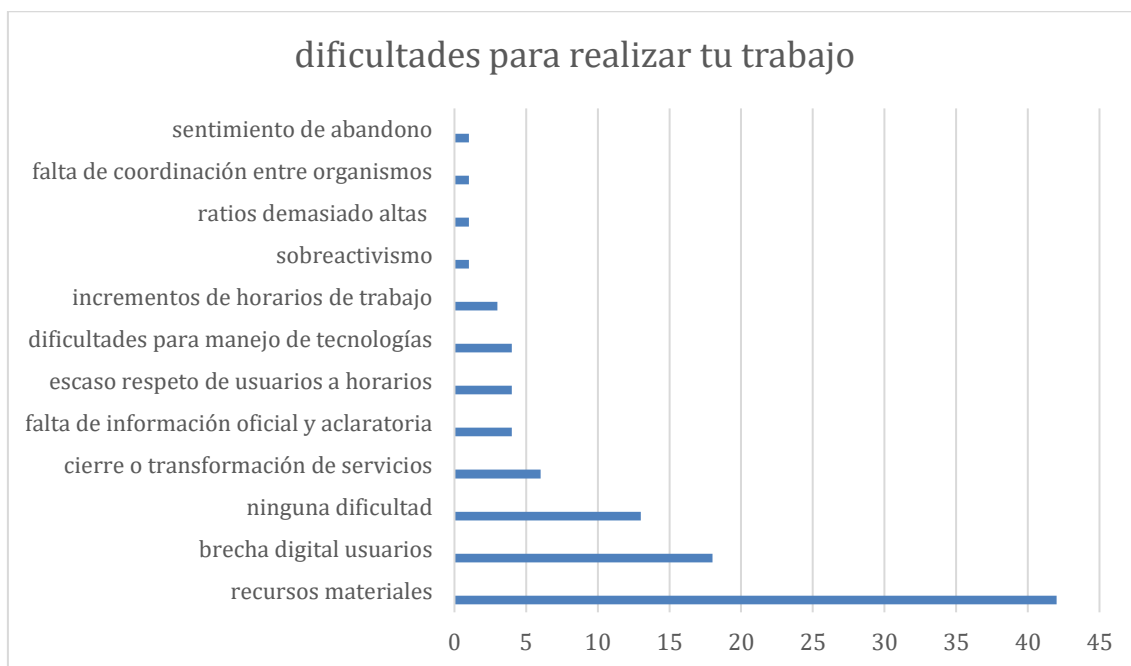
Por otro lado, cabe destacar algunas curiosidades como:

- Aquellos casos que dicen no haber tenido problema alguno
- Y aquellos otros en los que le ha sido imposible realizar teletrabajo por distintas razones

Incluso señalar la franqueza con la que en cuatro ocasiones se señala la brecha digital no del usuario, sino de la propia técnica con serias dificultades para enfrentar el reto que les suponen adaptarse a las nuevas tecnologías, un “caballo de batalla” al que los técnicos han debido subirse, paralelamente a gran parte de la ciudadanía, pero evidentemente con un nivel muy distinto de responsabilidad.

Listado de dificultades reseñadas e intensidad de las mismas en las respuestas aportadas:

- Problemas de índole material (ordenadores, scanner, impresoras, líneas de teléfono): 42 casos
- Brecha digital del usuario: 18
- Ninguna dificultad o cuestiones no dignas de destacar: 13
- Cierres y/o transformación de los servicios especializados y otros servicios: 6
- Falta de información oficial aclaratoria e instrucciones precisas: 4
- Dificultades para manejar tecnología informática por parte del técnico: 4
- Escaso respeto por parte de usuarios y/o entidades a los horarios de trabajo con demandas a cualquier hora y día: 4
- Incremento del tiempo de trabajo: 3
- Sobreactivismo: 1
- Ratios demasiado altas: 1 (representando a 21 técnicos)
- Falta de coordinación entre organismos: 1
- Sentimiento de abandono por parte de las instituciones y organismos: 1



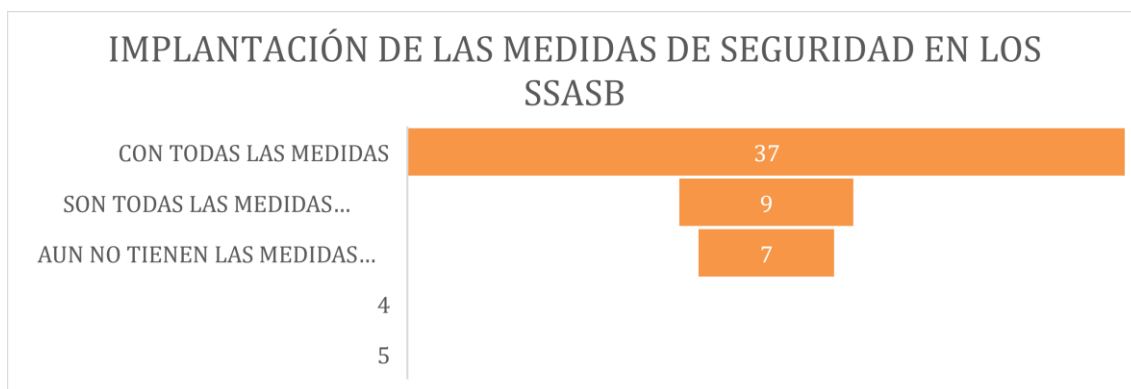
**Señalaremos que en ciertos servicios sociales se han apreciado que se han facilitado todo tipo de apoyo no solo material sino de información y apoyo físico a través del personal auxiliar, cuestión que ha quedado bien definida en las respuestas, mientras en otro es el propio técnico el que ha debido ir salvando los obstáculos encontrados e incluso proporcionando a sus entidades las cuestiones esenciales para que fueran asumidas por ellos en otros ámbitos de su localidad.**

#### **D/-Medidas de seguridad en la actualidad**

Ya a mediados de junio de 2020 cabe destacar que llegando al fin del Estado de Alarma y la entrada de la llamada “nueva normalidad “nos encontramos con el siguiente balance:

De las 50 respuestas:

- 7 aún no cuentan con las medidas necesarias
- 9 aún no cuentan con todas, solo tienen algunas o le falta alguna medida fundamental
- 37 dicen tener todas las medidas necesarias.



Especialmente destacables son ciertas incidencias:

- En tres casos se dice no tener un espacio lo suficientemente amplio para garantizar la distancia establecida.
- En un cuestionario se reclama la necesidad de que se incluyan analíticas a los técnicos
- Y en varios cuestionarios se señala que la incorporación de la cita previa ha sido fundamental y establecen la necesidad de continuar con este servicio para garantizar una mayor calidad del trabajo
- Otras compañeras aportan la necesidad de incorporar personal auxiliar para organizar el servicio, garantizar que las personas siguen la indicación adecuadamente

## **2.- ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN DESDE DISTINTOS COLECTIVOS DE ACTUACIÓN Y RECURSOS CONCRETOS, ELEMENTOS ESENCIALES Y EVALUACION DE ALGUNOS ASPECTOS DE LA RED:**

En este bloque se examinan tres cuestiones esenciales y creemos que definitivas para analizar lo que ha supuesto la actuación de los Servicios Sociales de Atención Social Básica y los elementos que han podido favorecer o influir en el devenir de los mismos y se tienen en cuenta cuestiones como aquellos elementos que caracterizan estos servicios según sus actuaciones concretas.

**1º se analiza la propia práctica profesional, las actuaciones que dentro de este marco social se han desarrollado, analizada por áreas:**

- Mayores
- Menores
- Necesidades básicas (haciendo referencia a las actuaciones que se han emprendido de manera institucional desde la administración autonómica)
- Renta garantizada de Extremadura. Como prestación especialmente importante dentro del dinamismo de los SSASB y con mayor relevancia en una situación de crisis como la vivida.
- Resto de población atendida donde el técnico pueda reseñar las actuaciones que ha desarrollado en este tiempo especialmente complejo.

## **2º Coordinación con la Dirección General de Políticas Sociales**

Se propone una valoración de las relaciones entre sistema de atención primaria y especializada, y/o entidades donde reposan las responsabilidades autonómicas directamente, con los SSASB. La coordinación y flujo de información como uno de los factores esenciales, ya que en Extremadura estamos hablando de 80 SSASB distintos y 165 municipios concretamente en la provincia de Badajoz, lo que hace que esta red de atención social, desde su nacimiento, tenga unas características muy determinadas que se han puesto ya de manifiesto en distintas ocasiones y documentos. Pero la misma cifra hace que el vértigo y si como es sabido esta dispersión no ha sido trabajada adecuadamente en sus 30 años de historia, hace que al menos en situaciones de crisis o emergencia como la actual, algún órgano supramunicipal adquiera el valor de pronunciarse como el canal legítimo para unificar y conducir tan peculiar estructura.

En el presente estudio se recogen las valoraciones que hacen a esta cuestión importantísima para el sistema:

## **3º lugar se invita a un análisis de la propia estructura a través del análisis de sus competencias**

Por ello se analizan dos cuestiones muy concretas que nos pueden hablar del estado de salud de la red y que viene a estar muy relacionado con el dato que se manejó en la cuestión anterior, muy centrado en esas actuaciones que siempre que se presenta un debate sobre la red acaba manifestándose, sobre la configuración de actuaciones llevadas a cabo desde los servicios y su posible cuestionamiento sobre la legitimización o no de esta actuación dentro de los servicios sociales.

Finalizando con una lista abierta de propuesta desde el compromiso de esta red con la reconstrucción social y económica de nuestra región y que no ha sido incluido como un último apartado por no profundizar en esta línea de propuestas, con lo que queda descrita como aportaciones de la red a esta cuestión, que es trasladada desde todos los medios y territorios del Estado desde la conciencia de que estamos en el inicio de un tiempo de dificultades sociales y económicas que, sin duda, nos va a mediatizar tanto en nuestra esfera profesional como en la personal.

### **2.1 Actuaciones por sectores y servicios más significativos de los servicios sociales**

#### **A/- INTERVENCION CON MAYORES.**

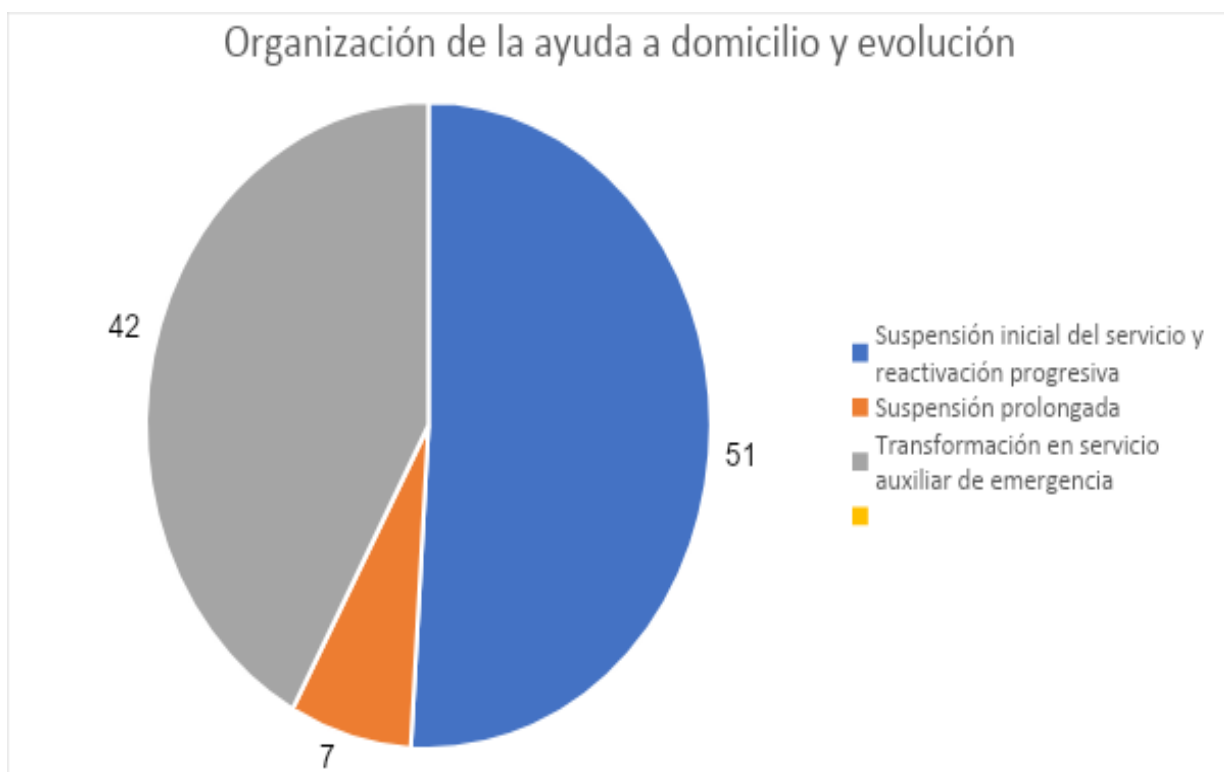
En medio de este periodo si ha habido un colectivo especialmente vulnerable ha sido el de los mayores y más si analizamos que el aislamiento, y el cierre de ciertos servicios podrían ser determinantes en el desarrollo de estas personas. Aun carente de financiación específica desde el año 2011, hay que señalar que el servicio de ayuda a domicilio municipal ha sido esencial para garantizar una atención básica a ese colectivo especialmente vulnerable, más si tenemos en cuenta que en unas primeras semanas no se contaba con los elementos básicos para garantizar esta atención de forma segura. Aun así la incidencia del riesgo de estas personas, tanto auxiliares como mayores atendidos ha sido mínimo. Servicios de compras y gestiones diversas, comidas a domicilio, gestiones sanitarias... han sido una tónica general en la mayoría

de los municipios, incluso reforzado en algunas poblaciones con servicios de seguimiento telefónico a personas en situación especialmente de riesgo. Para ello, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Badajoz, ante las demandas recibidas, habilitó el seguimiento y acompañamiento de unos 100 casos con atención profesionalizada desde un servicio habilitado para ello, El Teléfono de la Esperanza, para casos de especial aislamiento y riesgo.

#### A.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO: INCIDENCIAS Y EVOLUCIÓN DEL SERVICIO.

En este caso las respuestas son diversas y sometidas a infinidad de incidencias entre las que coinciden en su mayoría las siguientes casuísticas:

- 51% de los casos: En un principio se suspende la ayuda a domicilio, y luego se reactiva según la evolución social del estado de alarma y la información recibida, siendo en algunos casos esta reactivación casi inmediata y otras más dilatadas hasta tener un mínimo de elementos de protección para las auxiliares
- 7% De los casos esta suspensión ha sido mayor e incluso en un caso aún no se ha restablecido.
- 42% de los casos se interrumpe como tal y se transforma en un servicio de atención domiciliaria de apoyo incorporando casos nuevos para tareas de gestión de compras y acompañamiento, permaneciendo los casos de cuidados personales y luego evoluciona hasta la normalidad



### **Paralelamente cabe destacar que**

En 10% casos se complementan con un servicio de seguimiento telefónico continuo, sobre todo para casos valorados como excepcionales por sus características.

Y en otro 10% se señala que se establece una metodología específica de continua coordinación entre técnicos, auxiliares de ayuda a domicilio y entidades o responsables políticos para seguir de cerca la evolución de ciertos casos e incidencias

Este servicio de ayuda a domicilio municipal se ha revelado como esencial en la atención más urgente para los colectivos más vulnerables habiendo sido imprescindible el que en cada localidad fueran atendidas las personas en sus propios domicilios, mayores que durante semanas quedaron aislados en sus casas y que requerían de una ayuda externa que no podía ser prestada por familiares: facilitar compras, gestiones farmacéuticas y similares, han sido una tónica generalizada y han hecho que la incidencia de contagios, en el colectivo de mayores atendidos en sus casas, haya sido mínima.

## **A.2 ORGANIZACIÓN DE PISOS TUTELADOS, CENTROS DE DÍA Y CENTROS RESIDENCIALES DE MAYORES.**

- **Pisos tutelados y residencias de mayores de gestión municipal**

Cabe destacar que no en todos los servicios sociales cuentan con este tipo de servicios especializado de mayores, concretamente en casi el 25 % de los casos que han contestado a esta cuestión se señala que no se cuenta con este tipo de establecimiento desde la estructura de influencia municipal. Se señalan las siguientes cuestiones:



**Residencia y o pisos tutelados:**

16% Tareas de supervisión y especial atención sin funciones específicas

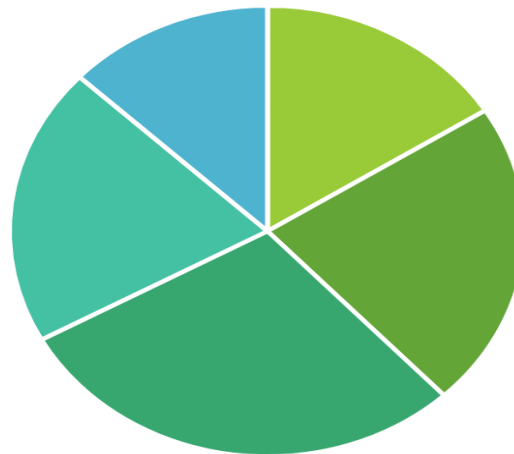
22% Tareas de coordinación

29% Tareas de coordinación y seguimiento

13% Seguimiento diario de lunes a domingo

20% Sin ningún tipo de competencia (en su mayoría por ser externalizado el servicio a empresas privadas en otros casos por recaer esta responsabilidad a personal distinto a los técnicos de los servicios sociales)

funciones del T. S. en residencias y pisos tutelados de mayores



- SUPERVISIÓN SIN FUNCIONES DEFINIDAS
- COORDINACION
- COORDINACION Y SEGUIMIENTO
- SIN COMPETENCIAS: EXTERNALIZACIÓN
- SEGUIMIENTO DIARIO

Lo más destacable es reseñar que, a pesar de ser un servicio que a todas luces pertenece al área de servicios sociales de un municipio, este tipo de servicios es totalmente ajeno al ámbito competencial de los Servicios Sociales de Atención Social Básica. La intervención del técnico de servicios sociales municipales con competencia en esta área, y en distintos niveles de implicación o intensidad, es del 80% del total de establecimientos, cuestión que debería ser llevada a debate desde las instancias que fueran necesarias (SEPAD, Dirección General de Servicio Sociales, Fempex...) ya que, sin duda, debe hacer interferencias de manera casi inevitable con el normal funcionamiento del servicio social, si bien es cierto también que los usuarios de estos servicios son todos potencialmente usuarios de los servicios sociales municipales, como cualquier otro ciudadano, y que en situaciones como la que hemos sufrido semanas atrás, deben ser observados desde estos servicios con especial atención. Pero eso dista mucho del papel que parece ser asignado en la mayoría de los casos.

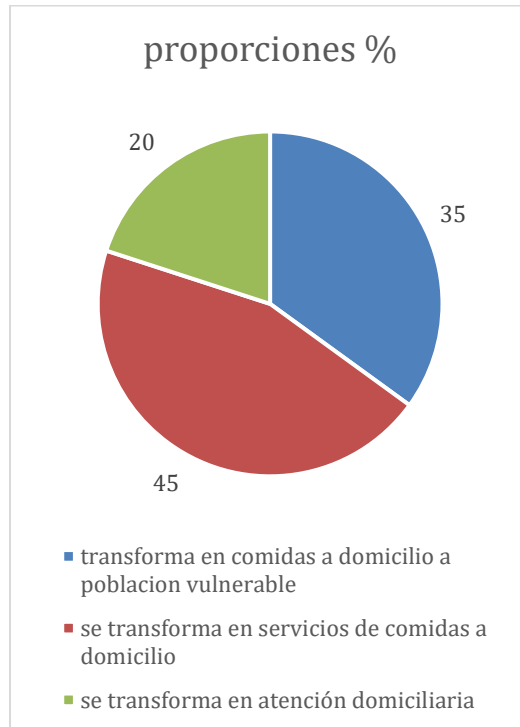
### Centros de día de mayores de gestión municipal

**El total de los centros de días cerraron su puerta por razones de seguridad y en todos los casos se transformaron en servicios de apoyo:**

20% Se transforma en atención a domicilio: comidas, actividades, aseo, control sanitario

45% se transforma en servicio de comida a domicilio.

35% se transforma en servicio de comidas a domicilio y se amplía a más población



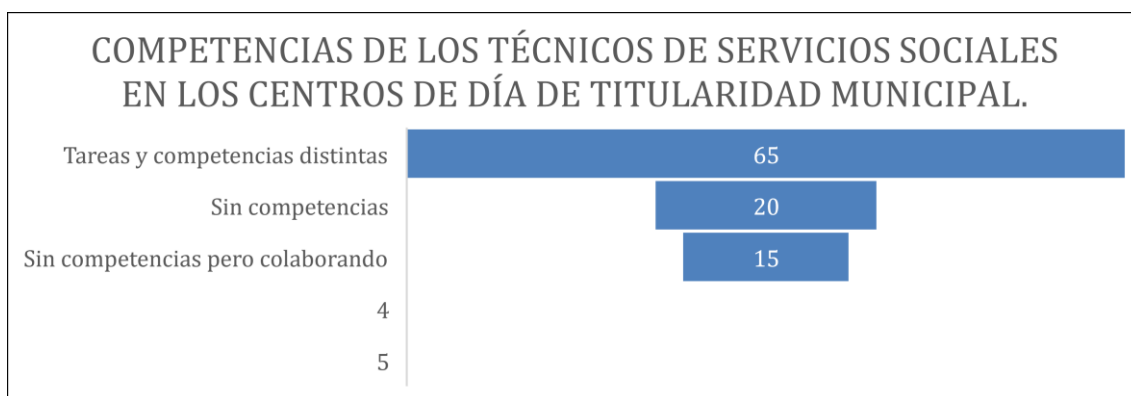
Esta gráfica nos muestra como los recursos locales se han sabido adaptar a las exigencias sociales. Especialmente significativo es observar cómo se ha planteado usar la infraestructura de este tipo de establecimientos para dotar a la ciudadanía con más necesidades de un servicio esencial en este periodo tan difícil y cómo en otras ocasiones, además, se ha seguido ejerciendo esta actuación pero en el domicilio de los usuarios, para no desatender a unas personas que requieren de una atención especial y con quienes se tiene adquirido un compromiso.

Es por ello un deber destacar que, si bien en el análisis histórico solamente se valorará el que se dictó norma para que la actividad de este servicio se interrumpiera, no debería pasarse por alto que, a pesar de esta norma, en la totalidad de los servicios se ha seguido teniendo una actividad al servicio de la ciudadanía.

En cuanto a la intervención y participación de los técnicos de los servicios sociales en estos centros de mayores ha sido:

- 20% Sin competencia, servicios externalizados o con personal propio
- 65% Con ciertas tareas de distinta intensidad desde la gestión integra a derivación de usuarios.

- 15% Sin tareas asignadas o competencias, pero ante la situación se agregan en la detección de casos para dotarlo del servicio de comidas a domicilio establecido provisionalmente durante la crisis



Otras actuaciones emprendidas para el sector de mayores:

- 50% Ninguno
- 50% declara haber participado o propiciado servicios como:
  - Servicio de seguimiento e información telefónico
  - Servicio de compras a mayores vulnerables
  - Servicios de comidas a domicilio
  - Acreditación de situaciones vulnerables que requieren ayuda externa para justificar posibles desplazamientos entre domicilios y localidades por parte de estos cuidadores externos

Estos servicios son implantados en distintos servicios de diferente forma, coincidiendo localidades y/o servicios de forma paralela y/o complementaria a varios de ellos o a uno solo

---

El análisis que se hace de la intervención de los servicios sociales municipales en este tipo de establecimiento es el mismo que se hizo en el apartado anterior referido a los pisos tutelados y residencia de mayores de titularidad municipal, aunque en este caso el número de trabajadores sociales con competencias en este tipo de establecimiento es menor. Es especialmente llamativo ver como el 15%, aunque sin competencias determinadas en estos momentos, se han ofrecido a colaborar, al transformar el servicio en otro de tipo auxiliar para la ciudadanía

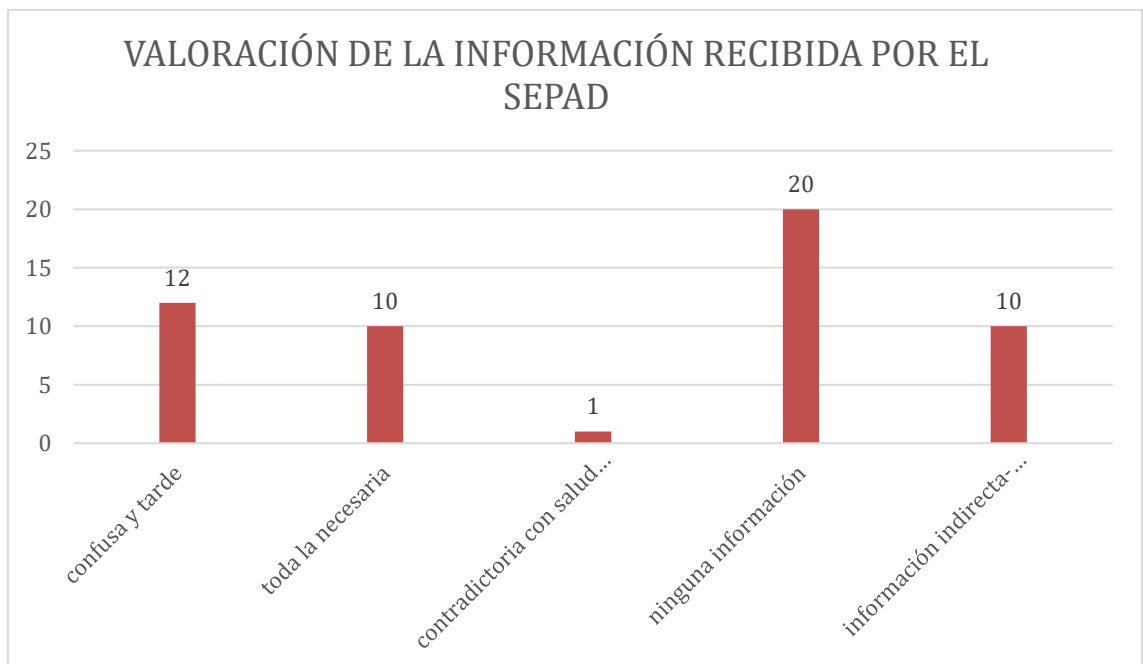
### A.3. VALORACION DE LA INFORMACION E INSTRUCCIONES RECIBIDAS POR PARTE DEL SEPAD PARA LAS ACTUACIONES CON MAYORES.

Entendiendo que desde que aparece la ley de atención a la dependencia, en nuestro caso en Extremadura el SEPAD, y este adquiriera todas las competencias derivadas de la atención a mayores, es más que necesario analizar la valoración que ha merecido, según los técnicos de servicios sociales, las pautas, directrices y coordinación que han recibido por parte del SEPAD y más si tenemos en cuenta que, por mucho que el SEPAD sea el órgano competente, la realidad es que el único agente social que se encuentra en el territorio y que tiene un carácter integral en la estación de este sector, como en cualquier otro sector de la población, es el trabajador social del SSASB. Cuestión que queda patente en las respuestas que ha ofrecido el colectivo en las tres cuestiones anteriormente expuestas y más siendo como se señaló desde el primer momento un colectivo especialmente vulnerable.

En este sentido, las respuestas han sido muy curiosas y o llamativas y nos conducen a un montón de posibles análisis o a cuestionarnos otras muchas preguntas:

De las 53 respuestas obtenidas tenemos:

- 12 casos dicen haber tenido estas recomendaciones tarde y de forma confusa incluso contradictorias.
- 10 casos responden con un rotundo si refiriéndose a que han tenido toda la información necesaria por parte del SEPAD.
- En 1 caso dice haber tenido instrucciones que entraban en contradicción con las recomendaciones de salud pública.
- 20 casos responden de forma rotunda que no han recibido información alguna por parte del SEPAD
- 10 casos dicen haber tenido información de forma indirecta del SEPAD a través de compañeros, a veces contradictorias.



Muy llamativas las contestaciones afirmativas y negativas sin ningún tipo de apreciaciones complementarias, lo que nos hace pensar o dudar sobre que estos resultados son demasiados contradictorios.

Por un lado, si el SEPAD ha realizado una tarea de información exhaustiva estas posturas no podrían ser tan rotundas, tendríamos que estar analizando la valoración de la información recibida, sin embargo, el que haya 20 casos que dicen no haber recibido información alguna solo podría deberse a:

- No se ha hecho esta información a los servicios sociales y el que la tiene es porque la ha demandado directamente a algún organismo del SEPAD.

- Que, habiendo una información masiva, esta no se ha hecho utilizando los canales adecuados llegando esta información a instancias que luego no la han hecho llegar a los servicios sociales

Por otro lado, podríamos analizar que los que han recibido información son aquellos servicios que tienen vinculado un establecimiento especializado de mayores, y los que no lo han recibido sean aquellos que no tienen este tipo de servicio o lo tienen externalizado. Sin embargo, se ha hecho la comprobación y esta valoración de ausencia de información se ha producido de forma indistinta, tanto en servicios con servicios especializados como igualmente en otros servicios que carecen de ellos donde dicen haber tenido la información adecuada, cuestión que nos lleva a la siguiente pregunta: ¿y los servicios que poseen un servicio de ayuda a domicilio de forma convenida con el SEPAD? Quizás en estos casos se encuentre la clave de los resultados obtenidos, ya que era más que evidente que en estos casos el SEPAD debía hacer las indicaciones pertinentes para este servicio. Pero esta cuestión no es analizable con las preguntas que contiene el cuestionario usado para la realización del presente estudio.

De cualquier forma, si el colectivo señalado como de especial vulnerabilidad en esta crisis han sido los mayores y en Extremadura las competencias en mayores las tiene asumidas en su totalidad el SEPAD, debería haber habido un flujo de información continua de recomendaciones, propuestas, etc. y más si tenemos en cuenta que en Extremadura tenemos un alto índice de población mayor y que el interlocutor presente en todo el territorio y con ciertas competencias en las actuaciones sociales de la ciudadanía, y que además ha estado marcado por las autoridades como personal esencial, son los técnicos de servicios sociales, por lo que se debería haber establecido canales continuos de comunicación que si bien los ha habido, estos a la luz de los resultados no han sido los adecuados.

## **B.- INTERVENCIÓN CON MENORES**

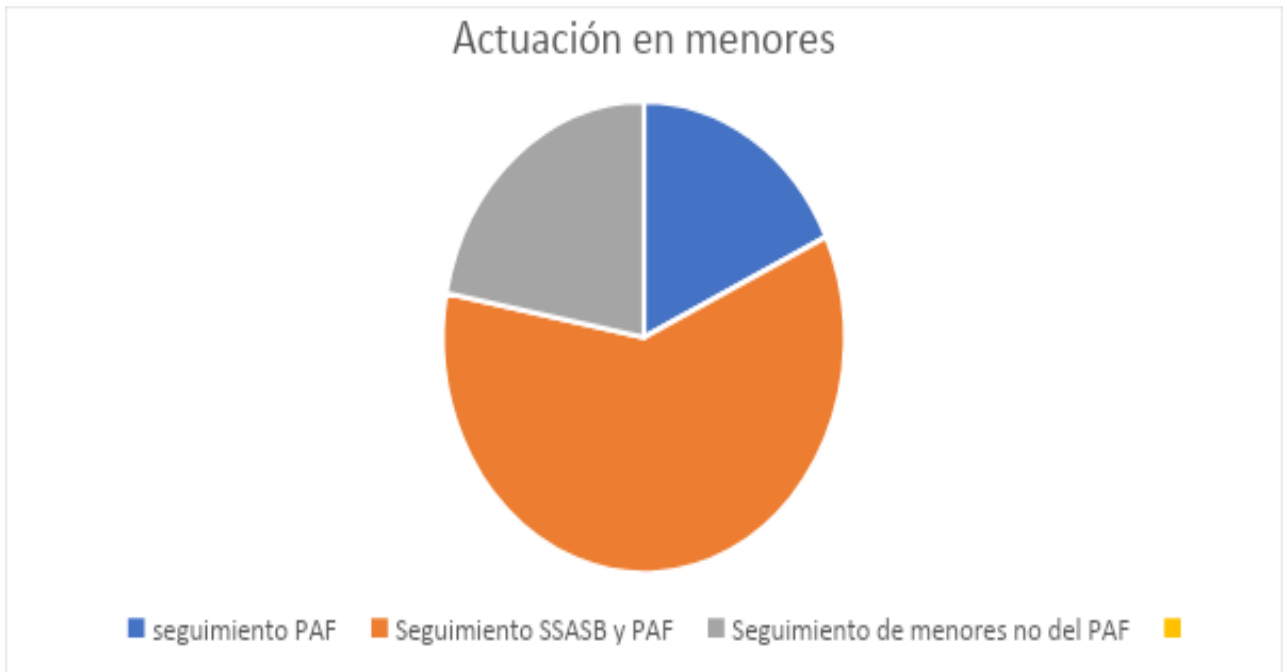
Otro colectivo sobre el que hemos fijado especial atención es el de los menores, sobre todo porque desde el comienzo de la crisis se postuló en el centro de las medidas de carácter extraordinario emanadas desde la administración autonómica, poniendo especial énfasis en su vulnerabilidad social y no tanto en su incidencia poblacional y sus riesgos de salud, como en el caso de los mayores que ya hemos analizado en el apartado anterior.

### **B.1 ACTUACIONES CON MENORES**

En la totalidad de las respuestas obtenidas el PAF ha realizado sus funciones específicas sean estas a través de teletrabajo o desde la sede física de este programa, menos en el caso de dos compañeras que dicen no tener este programa.

En cuanto a la actuación concretas de los servicios sociales con los menores se detallan las siguientes circunstancias

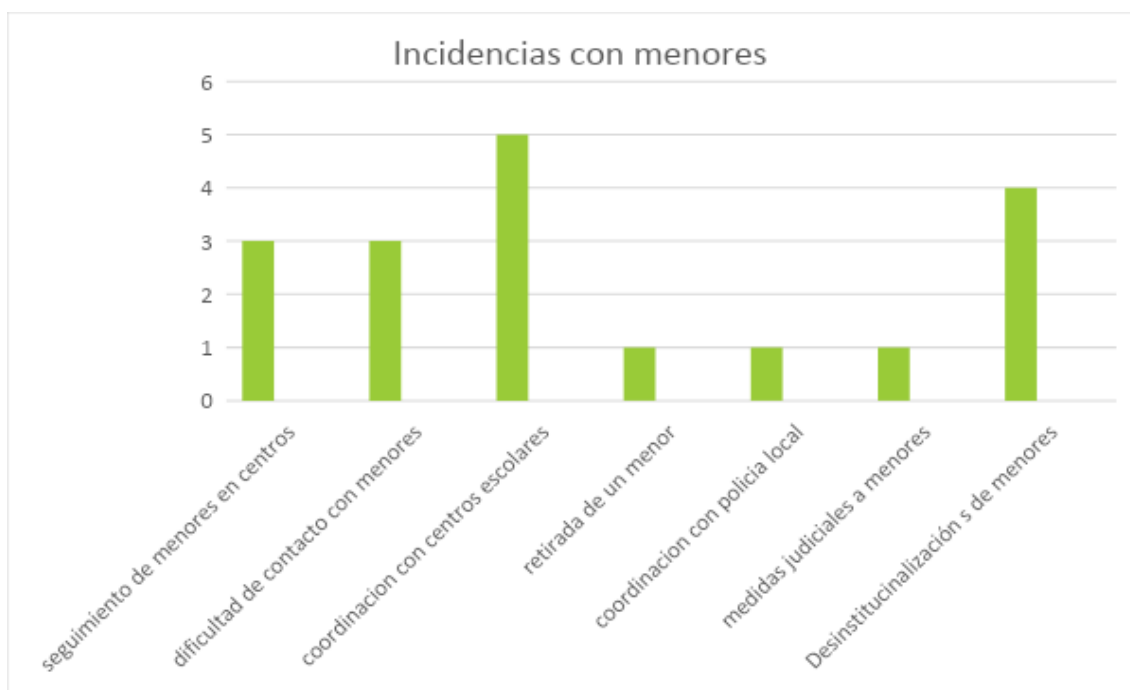
- 18% de los casos el seguimiento de los casos lo ha realizado los PAF única y exclusivamente.
- 60% de los casos ha habido una supervisión conjunta, colaborativa y coordinada de ambos servicios SSASB y PAF.
- 22% de los casos, se ha hecho un especial seguimiento de casos de menores no solo los derivados al programa de atención a familia sino a otros con indicadores de vulnerabilidad o circunstancias especiales.



**Incidencias:**

- 3 cuestionarios destacan el haber estado haciendo el seguimiento de menores en centros de menores.
- 3 cuestionarios ponen de manifiesto las tremendas dificultades que han tenido para contactar con los servicios de atención de menores.
- 5 cuestionarios ponen de manifiesto la coordinación emprendida con los centros escolares de la localidad siendo los intermediarios entre ellos y las familias
- 1 cuestionario pone en valor la coordinación con la policía local para el seguimiento de algunos casos.

- 1 cuestionario realza la labor con un menor con medidas judiciales que ha coordinado
- 1 cuestionario le da relevancia a un procedimiento de aplicación de una medida de protección de menores mediante la retirada del menor de su medio familiar
- Y en 4 casos se pone de manifiesto la falta de coordinación con los SSASB en ciertos casos en los que menores que estaban institucionalizados en centros han sido trasladados, a raíz de la crisis del COVID-19, a las familias, produciendo situaciones que han tenido diversas consecuencias y dando lugar a situaciones muy complejas.



Si bien se ha seguido actuando en este campo, en muchos casos se señala las dificultades para contactar con los servicios de atención del menor y la incertidumbre que suponía tener cierta constancia de que se podrían estar produciendo situaciones complejas y difíciles por el confinamiento y la permanencia continuada de menores en el hogar y no poder intervenir adecuadamente o no tener suficientes elementos de análisis para poder tomar iniciativas de protección de esos menores, cuestión que ha hecho también que se valore muy positivamente la labor que han realizado muchos equipos del programa de atención a familias.

## B.2.- ACTUACIONES DESARROLLADAS RELACIONADAS CON LOS PROGRAMAS CREADOS PARA GARANTIZAR EL ACCESO A FACTORES BÁSICOS DE MENORES VULNERABLES

Este análisis se encuadra dentro del apartado destinado para la actuación desde los SSASB con menores, sin embargo, al analizar las respuestas deberían haber sido encuadradas en el apartado de recursos y servicios creados e implantados para atajar ciertas carencias sociales sobrevenidas, ya que los técnicos han aprovechado este espacio para narrar las actuaciones acometidas para aprovisionar a la población, con más carencias, de alimentos básicos, que por otro lado es el aspecto que se ha cubierto desde los programas creados excepcionalmente.

En este tiempo de especial crisis social, una de las medidas que se han impuesto y generalizado es la provisión de alimentos, llegándose a crear tres programas que de forma institucional venían a atender la necesidad alimenticia de los menores vulnerables: 1º el programa GAMER. Una vez que este colapsa, entra un nuevo programa gestionado por la fundación Atenea y, semanas más tarde, el sistema educativo implanta un servicio de atención alimenticia para los menores que durante el curso escolar estaban siendo atendidos desde los comedores escolares y que habían accedido a ese servicio por su especial vulnerabilidad. Sin embargo, a la hora de realizar el cuestionario se han detectado otras variadas posibilidades que de esta forma se unen a estas tres hasta llegar a 7, y que en algún caso se han dado de forma paralela a los programas ya mencionados y que pasamos a enumerar:

- Programa GAMER dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales
- Programa desarrollado por la fundación ATENEA dependiente de la Dirección General de Servicios Sociales
- Programa de comedores escolares dependientes del sistema educativo
- Programa Cruz Roja Responde que interviene en un principio desde los municipios donde en un primer momento no actuaba el Programa GAMER.
- Programas de reparto de alimentos de los bancos de alimentos
- Programas creados de forma institucional a iniciativa propia del municipio con recursos propios
- Movimientos de voluntarios de solidaridad intervecinal

Estos programas e iniciativas son todos confluyentes de alguna manera en el área de actuación de los servicios sociales y de gestión institucional, a ello habría que añadir los movimientos producidos por iniciativas del tercer sector y que su actuación no tiene por qué tener relación alguna con el sistema público (grupos de Cáritas, asociaciones vecinales, de mujeres, etc.)

#### A/.- PROGRAMAS DESARROLLADOS

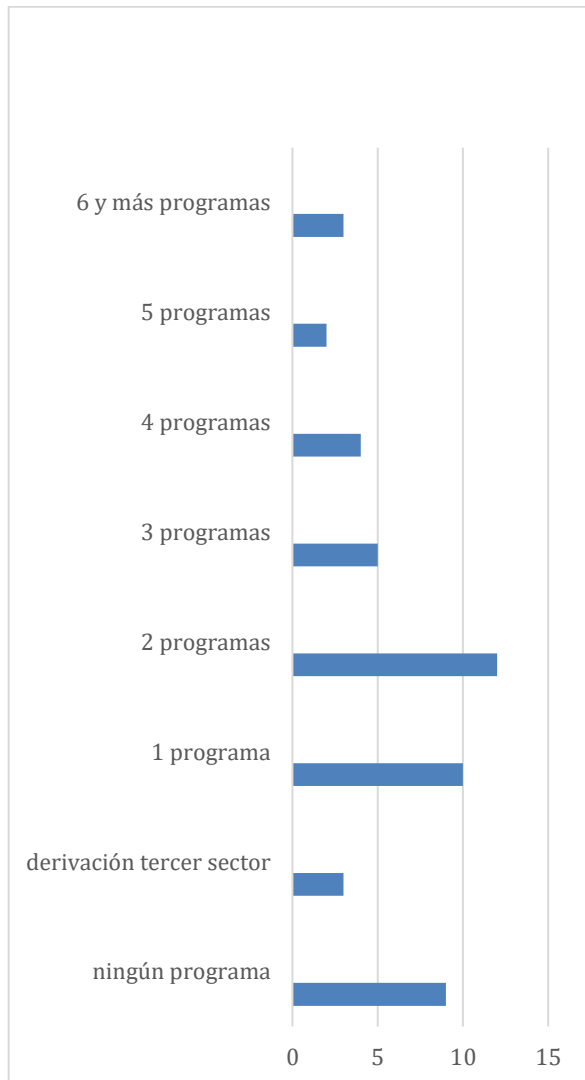
Por tanto, el análisis de este apartado va más allá del que se proponía en un principio y se extiende al análisis de los programas que han centrado su actuación en el reparto de alimentos que se han desarrollado desde cada municipio



La casuística que se ha producido es muy compleja y diversa quedaría sintetizada de la siguiente forma:

- Servicios que dicen no haber tenido ningún tipo de programa o que la intervención del técnico ha sido ninguna: 9
- \*Servicios que esta actuación la han realizado con la derivación a entidades del tercer sector: 3 casos\*
- Con 5 programas activos 2 casos
- Con 6 o más de 6 programas funcionando 3 casos
- con 2 programas: 12 casos
- con 4 programas activos: 4
- con 1 solo programa: 10 casos
- con tres programas: 5 casos

\*se desconoce si estos 3 casos señalados podrían incluirse en otro apartado o categoría como "Cruz Roja responde" por lo que sería 1 solo programa o el banco de alimentos de alguna organización local en cuyo caso quedaría fuera de este análisis



El análisis que se aporta es muy simple; la complejidad de la coexistencia de tantas iniciativas en un mismo territorio con un fin social análogo, que parten de una población destinataria muy similar, por no decir la misma, y sin una coordinación y unos parámetros debidamente establecidos a priori, solamente puede presentar un cúmulo de dificultades y confusión y más si lo enmarcamos en un momento donde ya el clima generalizado ha sido complicado excepcional y confuso.

Especialmente complicado se vislumbra la coexistencia de varios programas en un mismo municipio, cuestión que puede analizarse en el siguiente punto.

#### B/- INCIDENCIA EN LA APLICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DESARROLLADOS.

En este apartado, las contestaciones han sido muy enriquecedoras y daría para un estudio aparte, sin embargo, vamos a sintetizar las cuestiones que se han planteado con más regularidad y las conclusiones que se han podido deducir de dichas respuestas.

Dado que cada cuestionario no tenía limitación en dar una sola respuesta aquí nos encontramos más posibilidades de análisis y respuesta ofrecidas:

- Para 10 cuestionarios no se han producido ningún tipo de incidencia destacable
- Para 19 cuestionarios señalan respuestas que podrían agruparse en declarar que ha existido una falta de coordinación directa con los servicios sociales
- Además, para 5 casos han echado en falta un flujo de información de los programas en su desarrollo y el SSASB
- Para 10 técnicos ha habido duplicidad en la aplicación de los programas
- Tres técnicos han señalado la tremenda dificultad de introducir en los programas implantados nuevos casos
- Para 5 técnicos se señala la lentitud en la gestión, con semanas para dar respuestas a las cuestiones que se plantearon incluso, en algunos casos, concretamente en 2 de ellos, han señalado que se demoraron las respuestas en más de un mes.

Interesante también han sido las apreciaciones complementarias que se han realizado tales como:

- La observación de que se ha producido un aumento o demanda de satisfacción de las necesidades más básicas
- La llegada de demandas de ayudas de grupos familiares que pasan de una situación normalizada a una precaria producida por la aplicación de ERTES
- Cuatro técnicos han señalado que se ponía en evidencia una falta de información y/o planificación de los programas.

Especialmente destacables son las valoraciones que presentan tres técnico que ofrecen una reflexión, aportando la apreciación de que la actuación que se le pedía a los servicios sociales en estos programas se hizo de forma acelerada, sin tiempo para poder hacer un buen diagnóstico social de las situaciones que debían ser derivadas, las cuales se realizaron de forma casi automática y con pocos elementos de análisis reales, ya que exigía una inmediatez en proporcionar listados de situaciones vulnerables, mientras el marco social impedía hacer unos estudios más exhaustivos.

Otra valoración destacable en este caso es que los técnicos que señalan no haber tenido ninguna incidencia destacable coinciden con aquellos que han tenido uno, dos programas; y un solo caso de convivencia de tres programas ha valorado esta inexistencia de incidencias destacables.

#### C/.- EVALUACION DE ESTAS MEDIDAS Y PROGRAMAS

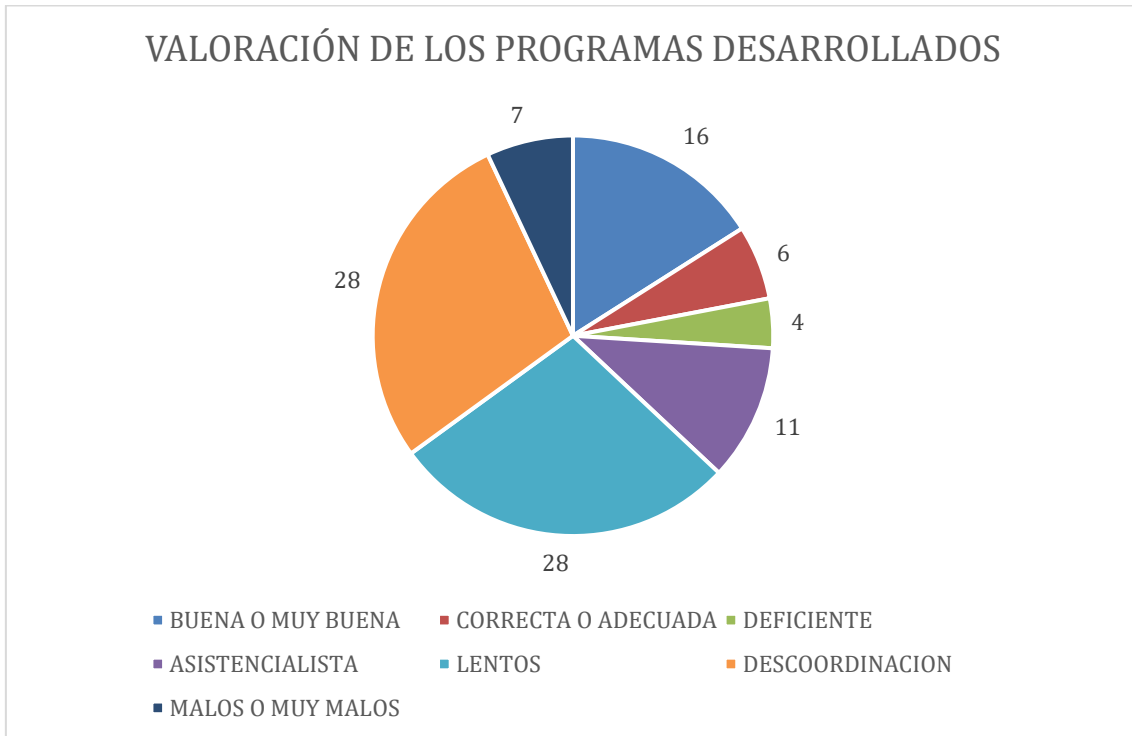
Esta cuestión ha ofrecido respuestas más directas y concretas quedando definidas y enmarcadas en dos grupos:

- las respuestas que consideran las medidas de forma positiva: 22%
- las respuestas que consideran estas medidas de forma negativa: 78%

y en un segundo nivel de concreción nos encontramos:

- valoración buena o muy buena 16%

- correcta o adecuada 6%
- deficiente, aclarando que dejaban a personas fuera 4%
- asistencialista y nada recomendables 11%
- de gestión lenta 28%
- de implantación descoordinada y deficientemente planificada 28%
- malos o muy malos, sin entrar en más valoraciones 7%



Aquí cabe destacar que las valoraciones más positivas una vez más nacen de aquellas entidades en los que solo ha habido uno o dos programas y donde toda esta atención se ha canalizado a través de los servicios sociales, siendo los más valorados los relacionados con la gestión propia desde el municipio.

#### D/.- FUNCIONES DEL TÉCNICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA EN ESTOS PROGRAMAS

En cuanto a las funciones que ha desarrollado el técnico o técnicos de los SSASB en estos programas las respuestas han sido casi unánimes en la detección de casos y/o valoración de los mismos, quedando descritas estas funciones desarrolladas de la siguiente forma:

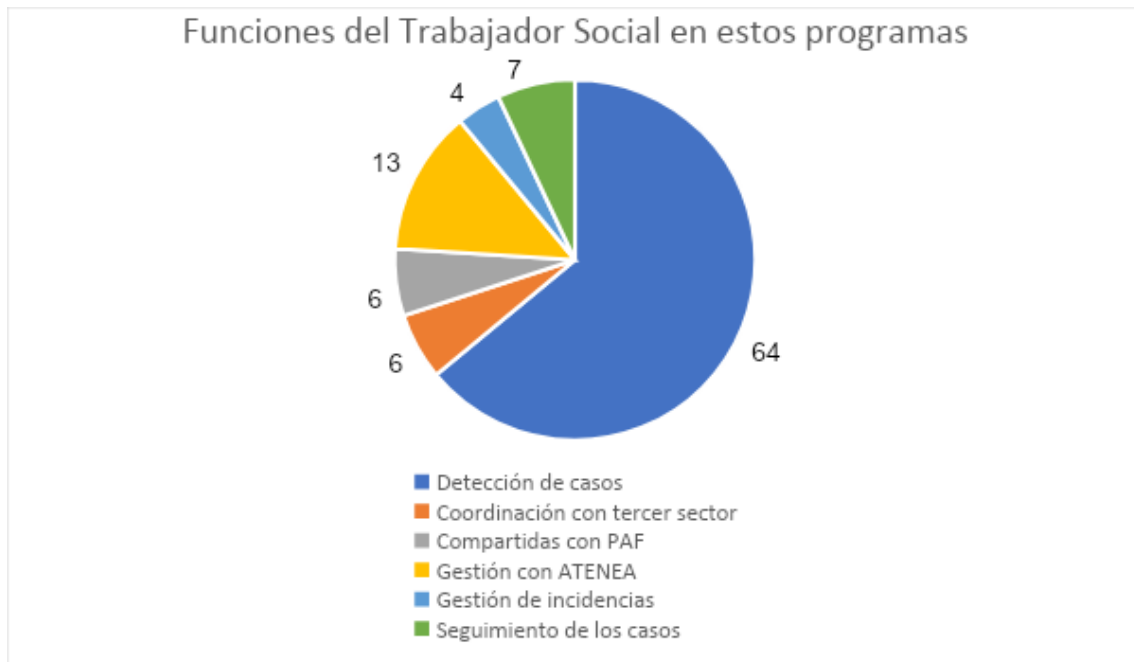
- El 64 % de los casos dicen haber tenido un papel de valoración, detección de casos y nexos entre la población y los encargados del programa, con diversidad de variación en

la intensidad y alcance de esta función desde los que hicieron una valoración inicial y los que han profundizado mucho más en cuestiones diversas.

- El 6% han centrado su actuación en coordinarse con el tercer sector. Hay que recordar que se ha señalado que en algunos casos estas funciones fueron derivadas a organizaciones del tercer sector, es de entender que en esos casos los servicios sociales municipales han realizado estas funciones de coordinación.
- Para un 6% estas funciones han sido compartidas con los PAF
- En un 13%, se señala que se ha tenido que trabajar estrechamente con el programa ATENEA para diversas gestiones operativas (gestión de tiendas, puntos de entrega, etc.)
- En un 4% se destacan tareas de gestión de incidencias
- Y en 7% se señala que se ha realizado un seguimiento de los casos y programas.

Aquí nuevamente se señala en algunos cuestionarios las deficiencias derivadas de las valoraciones precipitadas para acceder a los programas, ya que prácticamente eran impuestas y superpuestas quedando un trabajo muy deficiente

Igualmente, en varios cuestionarios se reflexiona sobre la descoordinación acontecida en el desarrollo, valorando que todos deberían haber sido unificados bajo una valoración por parte de los servicios sociales municipales.



### C.- ACTUACIONES E INTERVENCIÓN EN RENTA EXTREMEÑA NGARANTIZADA

El recurso más emblemático, quizás de los SSASB, es el que a través de un dictamen técnico y la elaboración de un programa de acompañamiento individualizado trata de cubrir las necesidades más básicas de la población más vulnerable, al mismo tiempo que pretende que las personas afectadas encuentren los medios e implanten las medidas necesarias para superar esa situación de vulnerabilidad, que les posiciona en una falta de ingresos para cubrir sus necesidades más básicas y que no es otra que la renta extremeña garantizada.

Es por ello que, en un periodo de tanta convulsión, sería necesario sondear cuáles han sido las actuaciones, valoraciones e incidencia de este recurso en unos momentos donde la sociedad quedó paralizada y los servicios modifican su práctica operativa de forma radical de un día para otro, siendo además conscientes que este recurso es el único que puede propiciar un sustento básico en unos hogares que ahora podían presentar una situación de extrema necesidad o incertidumbre.

Partiendo de la base del tremendo caos que supuso en un primer momento enfrentarse a esta realidad, cabe estudiar cuál ha sido la forma en la que el sistema y sus protagonistas: técnicos de atención primaria, técnicos de atención especializada y la propia ciudadanía destinataria, se han adaptado al marco en el que nos vimos todos envueltos.

### C.1. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO DE RENTA EXTREMEÑA GARANTIZADA

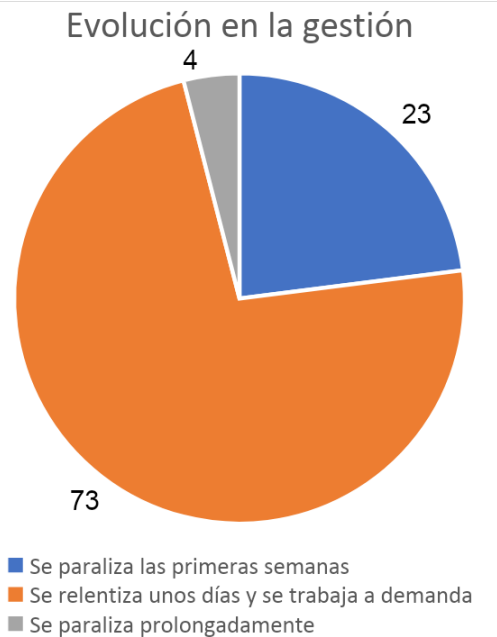
#### - EVOLUCION DE LA GESTIÓN:

**En cuanto a la evolución en la gestión operativa:**

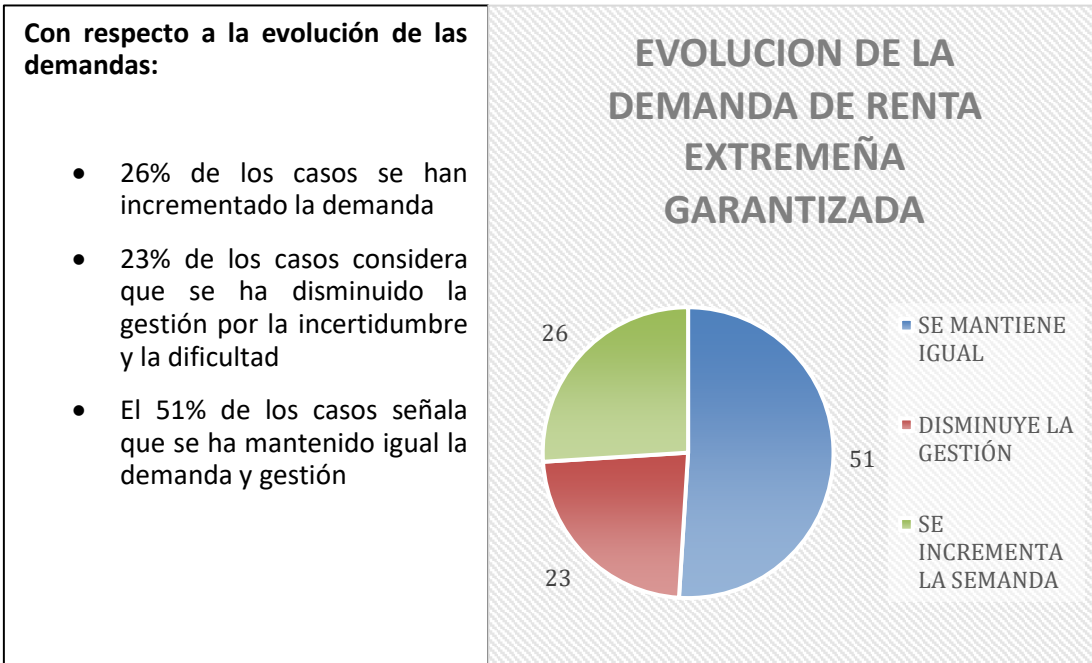
En el 23% de los Casos se paralizó la gestión durante unas semanas

El 73% de los Casos consideran que se ralentizaron las gestiones en unos primeros momentos por la incertidumbre pero que no se ha parado la gestión y se ha trabajado por demandas

4% de los Casos en los que se ha paralizado durante un tiempo muy prolongado por falta de información y equipamiento para hacerlo



- EVOLUCIÓN EN LA DEMANDA:



En cuanto a esta evolución, es claro que, en este tiempo de especial incertidumbre, la demanda y la gestión se han visto afectadas y que eso ha debido tener un resultado en valores absolutos muy visibles en el cómputo final de las tramitaciones realizadas, siendo evidente el que se han debido mermar en un importante valor numérico.

C.2. VALORACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA PARA GESTIONAR LA RENTA EXTREMEÑA GARANTIZADA DURANTE EL PERIODO DE EXCEPCIONALIDAD

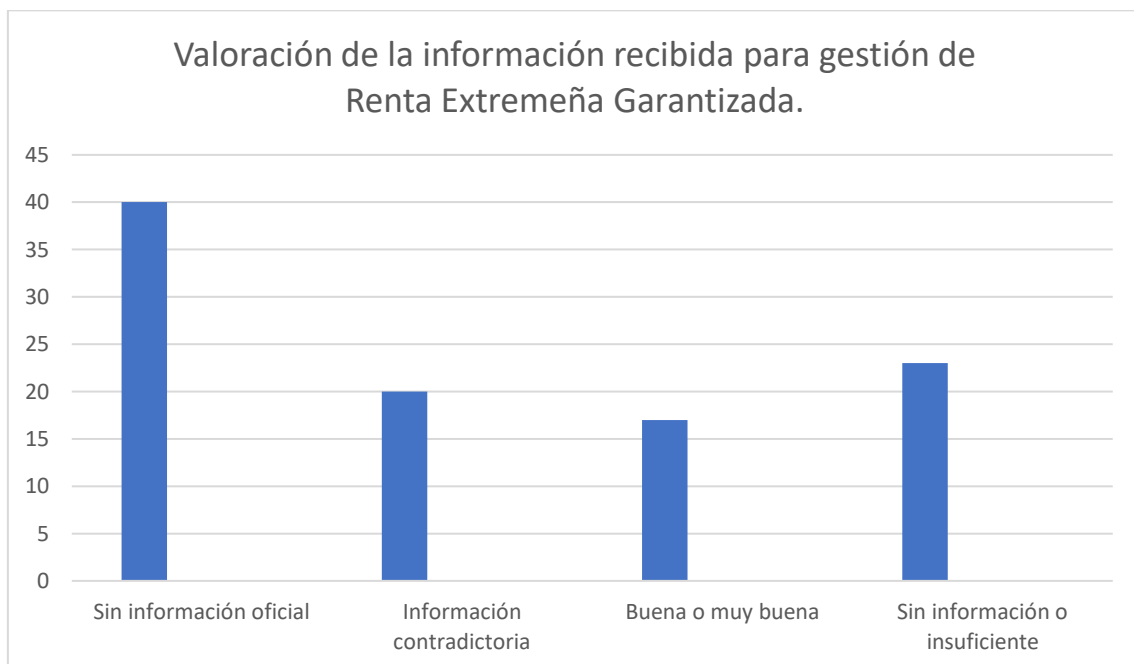
En cuanto a la valoración de los técnicos de los SSASB sobre las indicaciones y la información recibida para adaptarse a las nuevas circunstancias que imponía la nueva situación, las manifestaciones van en la misma línea que observamos a lo largo de todas las encuestas realizadas con respecto a la coordinación entre servicios especializados y servicios de atención primaria.

Señalar que, ante la cuestión que se plantea en el cuestionario, cada técnico ha narrado no sólo una valoración, habiendo multitud de ellos en los que se han expuesto más de una, pudiendo sintetizarlas todas ellas en:

- 40 % declaran y valoran que hubiera sido necesario una información oficial de los procedimientos a seguir, ya que la información fue confusa y poco detallada y no resolvía en su mayoría las cuestiones y dificultades que se presentaban.
- El 20% de valoraciones centran su atención en que la información que reciben era contradictoria, principalmente derivado del técnico de REG con el que se contactara
- Para el 17 % la valoración de la información recibida ha sido buena o muy buena, señalando que esta se ha obtenido por demandas específicas realizadas ante el servicio de REG surgidas en la gestión de los casos.
- Y para un 23% la calificación es que no han recibido información o la recibida no era la adecuada que garantizara un desarrollo de la gestión de la REG

Como apreciación destacable cabe reseñar los tres cuestionarios que califican que se han sentido cuestionados por parte del servicio de REG en su profesionalidad y criterio técnico.

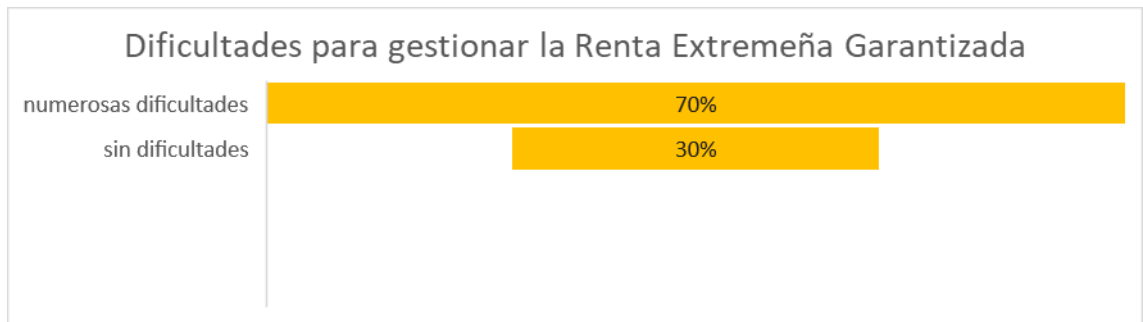
Cabe señalar que, a pesar de estas valoraciones que puedan parecer negativas, es generalizado que entre los trabajadores sociales valoren el servicio técnico de la Renta Extremeña Garantizada como el servicio con el que han tenido una relación más estrecha y continua, valorando positivamente la implicación de estos, independientemente de que la valoración sobre la información recibida haya tenido un carácter contradictorio, cuestión que justifica el que se debería haber recibido una información oficial y aclaratoria para continuar con la gestión de este recurso, ya que en la mayoría de los casos se han seguido gestionando de manera ininterrumpida, con las dificultades lógicas de la incertidumbre del contexto, una paralización inicial en los primeros días, unas especiales dificultades y luego otra ralentización ante la inminente entrada en vigor del Ingreso Mínimo Vital.



### C.3. INCIDENCIAS EN EL DESARROLLO DE LA RENTA EXTREMEÑA GARANTIZADA

En cuanto al análisis de las dificultades encontradas para la gestión de la REG caben destacar igualmente una serie de cuestiones reseñables y que quedan enumeradas en las siguientes proporciones:

- Para un 30% no ha existido dificultades
- Para el 70%, el resto, ha habido numerosas dificultades



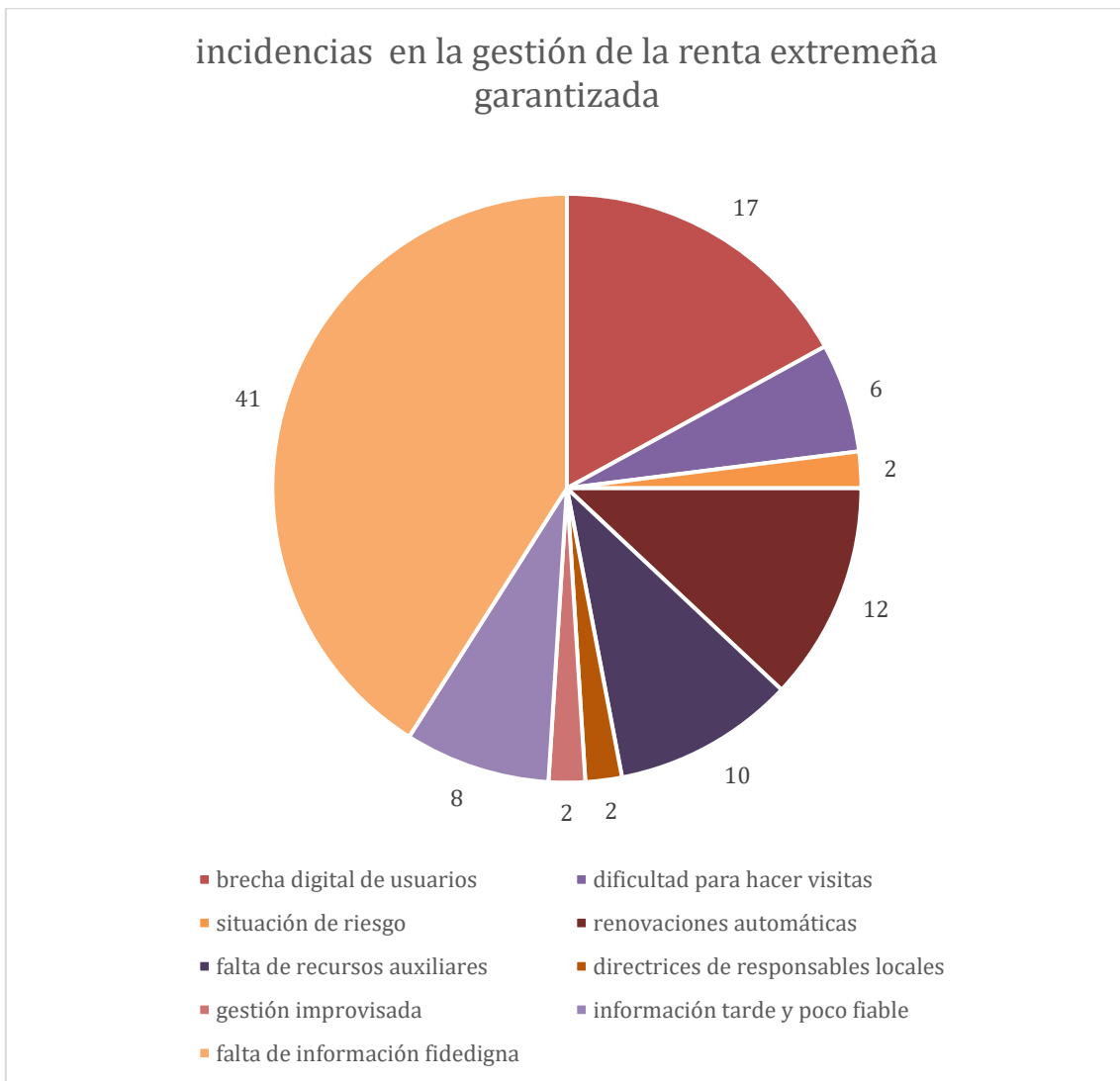
Y entre los que han señalado estas dificultades encontramos

(En este análisis en cada caso se han señalado en su mayoría más de una incidencia)

- Para un 41% se señala la falta de información concisa y clara como el principal elemento digno de mención
- Para un 8% se señala que la información llegaba tarde y se trabajaba más desde la intuición
- Para un 17% el elemento señalado ha sido la brecha digital que presentan los usuarios
- Para un 6% se señalan las dificultades para realizar las visitas, que, aunque se dijo que, ante la situación social se excluía este requisito por la imposibilidad para realizarlo conforme a las órdenes del estado de alarma, han supuesto una merma destacable para algunos técnicos.
- En un 2% se señala que la mera tramitación de este recurso exponía a una situación de riesgo tanto al técnico como al propio usuario
- Para el 12% la decisión de las renovaciones automáticas de las REG de algunos usuarios sin consultar con el SSASB gestor ha supuesto una incidencia valorada muy negativamente, agrupando en esta valoración el hecho de la omisión de evaluación de los cumplimientos de los PAI y PII.
- En el 10% se hace referencia a la necesidad de recursos específicos y /o auxiliares frente a los plazos de materialización de la ayuda.
- En el 2% de los casos se señala como incidencia las directrices recibida por parte de los responsables locales para la gestión de este recurso.



- Y finalmente para un 2% se señala una valoración negativa de la gestión de la REG como consecuencia de una improvisación.



La valoración que se puede desprender de las incidencias, son básicamente que en este tiempo transcurrido las dificultades se han multiplicado y dificultado para gran parte de los técnicos, aunque hay que señalar ese importante 30% de los casos en los que no han presentado incidencias ninguna.

## **D.- ACTUACIONES REALIZADAS DESDE LOS SSASB CON EL RESTO DE LA POBLACIÓN:**

En este apartado se unen las actuaciones que los distintos técnicos han deseado reseñar y que han realizado durante este periodo de especial convulsión

Pudiendo señalar las siguientes actuaciones reseñadas por los distintos técnicos:

- 43 % señala que se ha trabajado según demanda
- 57% señala haber iniciado o incidido de forma específica en nuevas tareas o haber incrementado la intensidad en cuestiones específicas

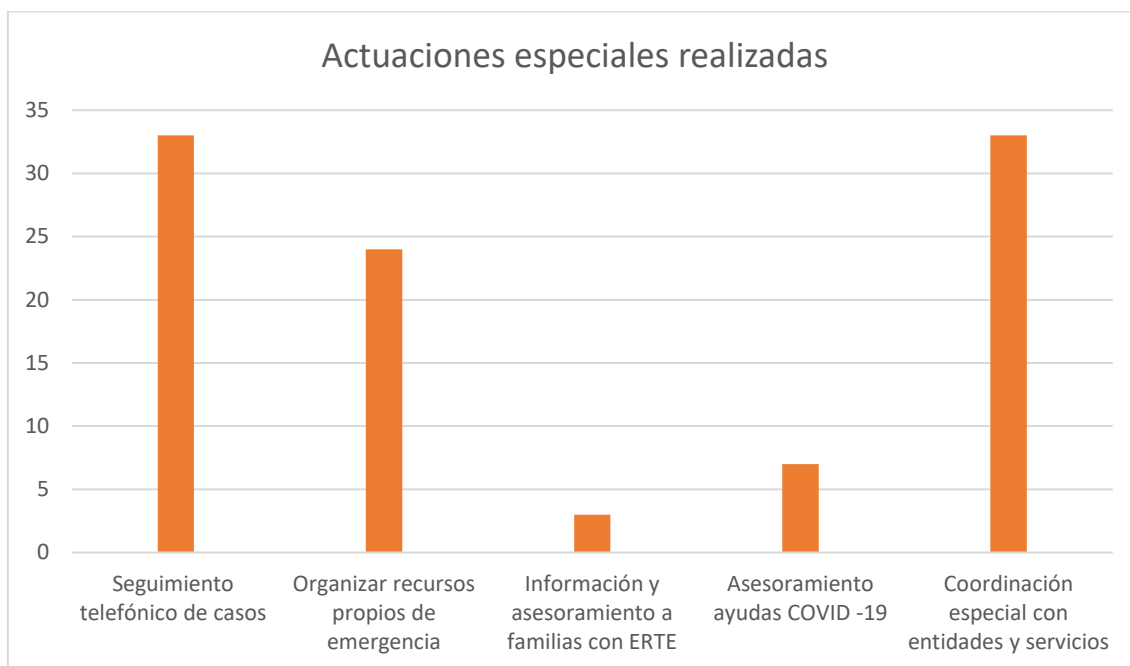
### **D.1. ACTUACIONES ESPECIALES**

Entre esta especial incidencia de tareas específicas se han agrupado en 5 específicas señaladas:

- 33% Seguimiento telefónico de casos especialmente vulnerables o que presentaban características que hacían necesaria una especial atención o seguimiento (menores, mujeres con indicadores de violencia de géneros y/o con órdenes de alejamiento, personas mayores vulnerables, personas con discapacidad, personas y familias con problemas de salud mental, personas con antecedentes de adicciones...)
- 24% Organizar atención a necesidades básicas con recursos propios.
- 3% Contención y asesoramiento de personas que presentan situaciones difíciles derivadas de la aplicación de ERTE.
- 7% asesoramiento sobre posibles ayudas y recursos derivados de las consecuencias del COVID-19
- 33% Establecimiento de canales de coordinación de especial intensidad con órganos servicios y entidades: atención primaria de salud, atención social hospitalaria, agentes locales, centros educativos, organizaciones del tercer sector...

En la mayoría de los casos se ha continuado trabajando a demanda, con las dificultades que conlleva el que en la mayoría de las instituciones, aunque posiblemente activas, su localización y capacidad de gestión se ha visto muy mermada, incluso paralizada, como ha ocurrido en muchos departamentos de los derivados del SEPAD.

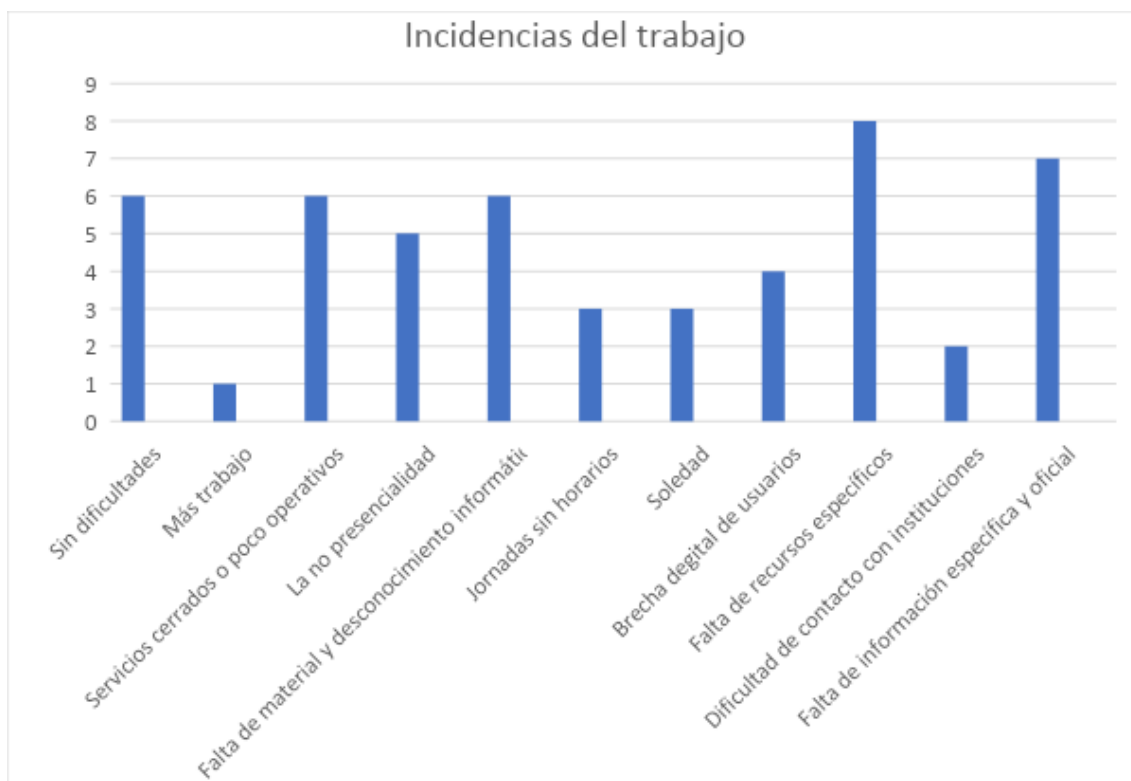
Por otro lado, en muchas ocasiones, se ha prescindido de todas esas gestiones que, si bien se vienen realizando desde muchos servicios de atención social básica, no figuran entre sus prestaciones legítimas o interrumpidas por la paralización de todos los plazos, cierres de registros, etc.



## D.2 DIFICULTADES PARA DESARROLLAR ESTAS ACTUACIONES:

En cuanto a las dificultades que han presentado los servicios para poder desarrollar las cuestiones anteriormente señaladas, para las actuaciones con la población en general y para desarrollar aquellas medidas y líneas de actuación creadas con motivo de la situación social sobrevenida, las cuestiones que se han expuestos en los cuestionarios que han respondido a este asunto son diversas y distintas y quedan agrupadas en:

- 6 personas resaltan no haber tenido dificultades.
- 1 persona señala el exceso de volumen de trabajo a atender y que requieren atención.
- 6 personas señalan la inactividad de los servicios con los que debía establecer contacto para realizar las tareas que pretendía desarrollar.
- 5 personas señalan que el propio canal de trabajo mediante el teléfono o vías electrónicas eran las cuestiones poco adecuadas para el tipo de trabajo a desarrollar.
- 6 personas destacan la falta de destrezas y materiales electrónicos para garantizar un trabajo productivo y ágil.
- 3 personas señalan como destacable que el realizar las tareas a través del teletrabajo ha hecho que las jornadas laborales se alargaran o dejarán de tener un horario establecido y regular.
- 3 personas señalan como un factor destacable la soledad que han sentido en este tiempo.
- 4 personas analizan la importancia de que la población pueda tener unos conocimientos y materiales tecnológicos básicos (brecha digital)
- 8 personas han reclamado como necesario el que se crearan recursos específicos para esta situación, valorando el que se ha carecido de ellos.
- 2 personas señalan las dificultades encontradas para poder coordinar personas, servicios...
- Y 7 personas siguen señalando como esencial y necesario el que hubiera habido un canal de información oficial de recomendaciones e indicaciones adecuadas.



Resulta muy curioso que, dentro de las dificultades que señala el colectivo, no surjan más cuestiones de tipo emocional, solamente el sentimiento de soledad, y no surjan otras como el temor o la incertidumbre, ya que, como ya se ha señalado, entre las peculiaridades de esta situación se encuentra el que toda la ciudadanía, incluyendo al propio técnico, es población susceptible de ser afectada por la situación.

#### E. COORDINACION CON LA DIRECCION GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES.

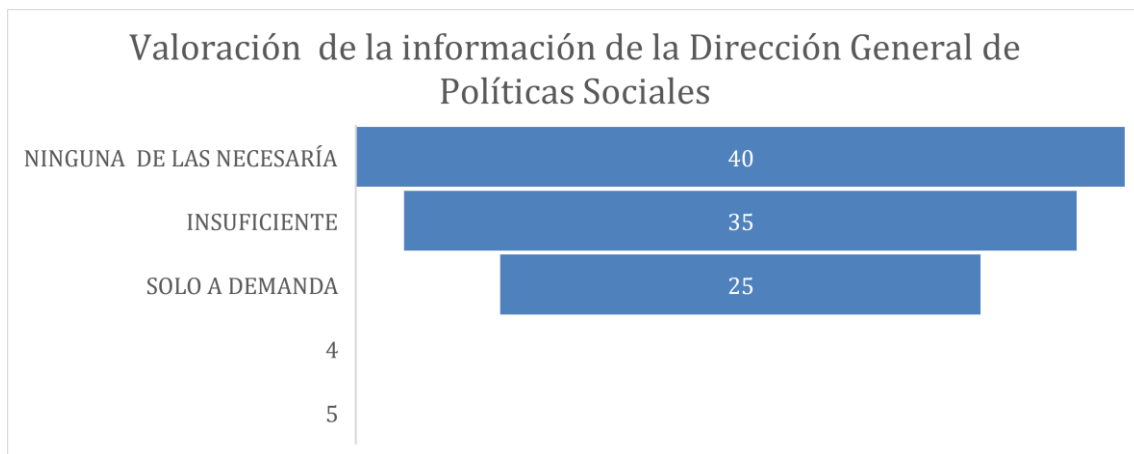
Aunque estos servicios en su organización dependen de forma directa de las entidades locales, su actuación más directa, y su dependencia y razón de ser, depende directamente de la Dirección General de Políticas Sociales. Es por ello esencial que deba plantearse y analizar cuál es la valoración que los servicios sociales municipales hacen de la relación que han tenido con la propia dirección general y/o con las áreas que en ella se contienen.

En las respuestas se ha encontrado un importante número de cuestionarios que han eludido la pregunta, concretamente el 30%, no sabiendo valorar esta ausencia de respuestas, pero el 70% restante que ha respondido las respuestas han sido contundentes.

## E.1 INFORMACION DE LA DIRECCION GENERAL DE POLÍTICAS SOCIALES.

Con respecto a las valoraciones de la información recibida de la propia dirección general las valoraciones se agrupan:

- Para un 35% las indicaciones recibidas eran insuficientes y sin relevancia para favorecer las cuestiones que planteaba la situación
- Para un 40% la respuesta ha sido de forma categórica ninguna, aludiendo igual que en el caso anterior que la información que se recibía no respondía a la necesaria coordinación que debía haberse emprendido
- Para un 25% esta coordinación sólo ha existido con los servicios de forma directa y a demanda de los propios servicios.

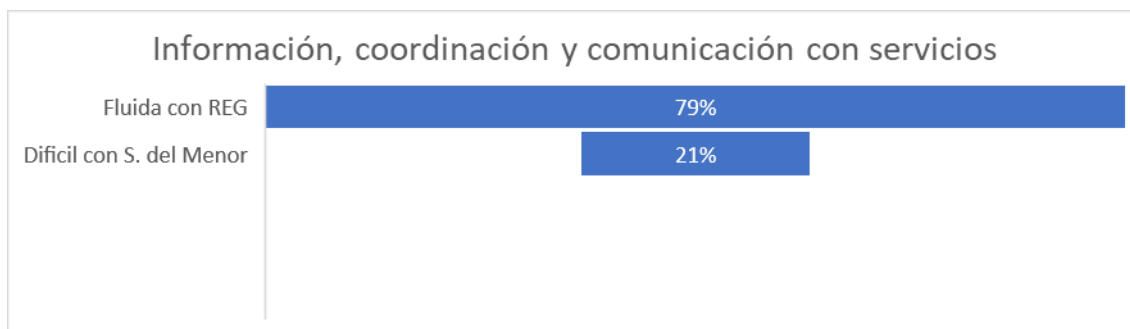


Esta gráfica escenifica esa sensación de orfandad que ha sido manifestada por parte del colectivo en repetidas ocasiones, ya que la no existencia de una figura de referente institucional bajo la cual estructurar la red, hace que esta presente una carencia y debilidad frente a otros sistemas como el sanitario, educativo que su importante organización estructural hace que las actuaciones sean asumidas por todo sus respectivos colectivos, como así ha podido apreciarse en este periodo frente a la diversidad de la red de SSASB que como se ha podido apreciar en el primer bloque del presente estudio, las manifestaciones han sido diversas y opuestas mientras en los sistemas anteriormente citados la respuestas de los mismos han sido homogénea y estructural.

## E.2 COORDINACION CON LOS DISTINTOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL.

Con respecto a la coordinación con los diferentes servicios:

- 21% Señalan las especiales dificultades para contactar con los servicios de atención de menores.
- 79% Con respecto al servicio de REG se señala que la comunicación ha sido muy fluida con los técnicos de la misma



Se desprende del análisis realizado que se ha calificado como muy positiva la actuación de los técnicos de la Renta Extremeña Garantizada, independientemente de que, como ya se señaló en apartados anteriores, la información pudiera ser calificada de contradictoria. De hecho, se generaliza la valoración positiva de la disposición de dicho servicio y la facilidad para contactar con él en contraposición al resto de organismos, no solo de esta dirección general sino del resto de entidades y servicios.

En el polo opuesto encontramos la falta de fluidez de los canales de comunicación con los servicios de atención del menor y que irían en la misma línea que se analiza en apartados anteriores referida a otro de los interlocutores naturales de la red, como es el sistema de atención de la dependencia SEPAD.

### **3.- ANALISIS DE ACTUACIONES QUE SE DESARROLLAN DESDE SUS RESPECTIVOS SERVICIOS SOCIALES Y PROPUESTAS PARA LA RECONSTRUCCIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA**

Finalmente, se plantean tres cuestiones que en este momento se califican como esenciales y que consisten en que los propios protagonistas de las SSASB hagan una reflexión de cuáles son y no son las tareas o funciones que deben encuadrarse en los servicios sociales municipales, ya que, en este momento en el que ha convulsionado el sistema, podría ser tenido en cuenta como un punto de inflexión para reforzar el servicio y su identidad propia como puerta de entrada al sistema y el carácter ineludible de sistema de protección social, planteándose en qué medida los trabajadores sociales de esta estructura centran su tareas en cuestiones que han sido adquiridas y mantenidas a lo largo del tiempo pero que califican como ajenas al sistema y cuáles otras se han quedado desdibujadas o descuidadas y deberían ocupar un papel más importante en su desarrollo e implantación.

Esta cuestión se presenta también como esencial en el momento actual con el debate suscitado desde distintos foros sobre la implantación del Ingreso Mínimo Vital por parte del Estado.

Finalmente, se propone que el propio técnico incluya aquellas medidas que, dentro del marco social en el que nos encontramos, contribuyan en la reconstrucción social y económica.

A continuación, se detallan las cuestiones que se plantearon en los cuestionarios y, seguidamente, la síntesis de las respuestas que ha ofrecido:

### 3.1. PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE NO DEBERÍAN DESARROLLARSE DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA

En este apartado cada técnico ha expuesto aquellas actuaciones que desarrolla y que considera que no deberían recaer en el campo competencial de los servicios sociales:

- 1 caso dependencia
- 12 casos prestaciones del INSS
- 10 casos prestaciones del SEPE
- 5 casos de servicios y gestiones relacionadas con servicios especializados de mayores de carácter municipal: residencias, pisos tutelados, centros de día...
- 3 casos de gestiones administrativas de vivienda: ayudas al alquiler, notificación de desperfectos en viviendas de promoción pública...
- 3 casos del sistema sanitario
- 12 casos de la gestión del bono social eléctrico
- 9 casos carné joven
- 11 casos de transporte subvencionado
- 3 casos de mínimos vitales
- 3 casos de prestaciones de hacienda para madres trabajadoras
- 2 casos de certificaciones de hacienda
- 2 casos de certificaciones de organismo público de empleo
- 3 casos de reparto de alimentos, independientemente de la entidad que lo gestione

Igualmente, cabe destacar algunas aportaciones que complementan o justifican la respuesta que se han vertido en los cuestionarios, entre las que encontramos:

En dos casos se señala que no se descartaría ninguna, ya que entienden que no deben encuadrarse dentro de las actuaciones de los SSASB. Ambos son pertenecientes a ayuntamientos de más de 20000 habitantes de nuestra provincia, por lo que debe deducirse que en ciertos servicios ya se ha hecho un ejercicio para evaluar qué actuaciones deben encuadrarse dentro de los servicios sociales y cuáles no.

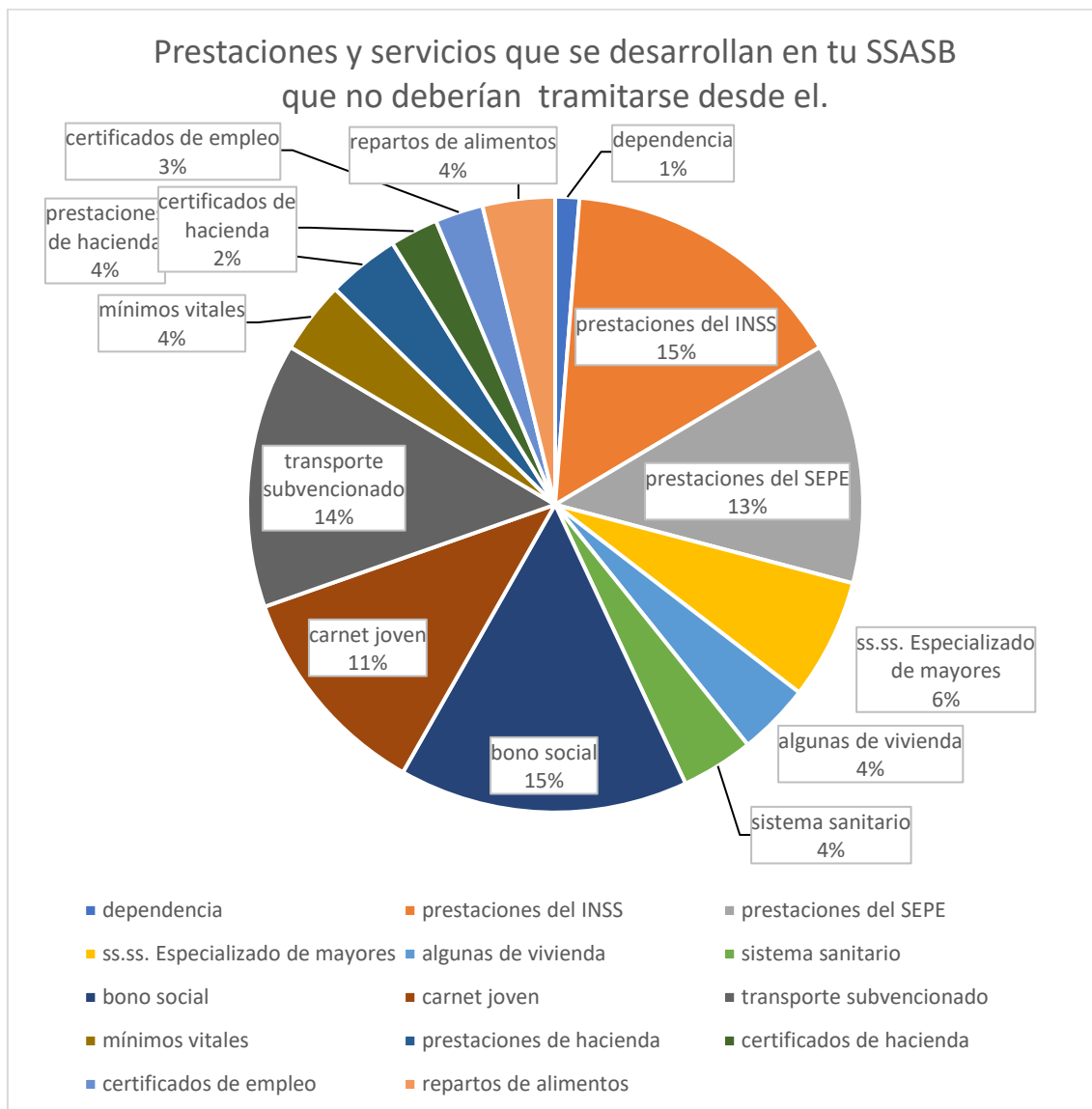
Por otro lado, cabe destacar la apreciación que arroja un cuestionario en el que se sintetiza diciendo que tendrían que quedar excluidas todas aquellas que no requieran una valoración social por parte del técnico

Por otro lado, también se ofrece una valoración digna de mención entre los que se señalan, concretamente en tres casos, que no debe excluirse nada del área de servicios sociales municipales, pero que deben ser acompañadas de personal administrativo para que se realicen desde esta área, con la intervención directa de este personal que sería el encargado de desarrollarlas.

También se incluyen reflexiones que dicen de forma textual: *“la costumbre ha hecho norma”* para justificar el que se desarrollen ciertas cuestiones que deben no ser acometidas por el personal de servicios sociales.

Igualmente, en algunos cuestionarios se reclaman cuestiones como: la constitución de la cartera de servicios para los SSASB, el desarrollo de la Ley de Servicios Sociales de Extremadura

y la modificación de convenios que regulan los servicios de forma anual para que este servicio goce de cierta uniformidad y solidez frente a la precariedad, desigualdad de manifestaciones del servicio y debilidad de la red.



La grafica deja poco lugar a comentarios, simplemente se podría resumir en la siguiente cuestión:

*¿esto es un sistema de protección social o una gestoría gratuita de titularidad municipal?*

El verdadero debate estría centralizado en tan solo dos de las respuestas de las que se proponen:

- La gestión de los mínimos vitales
- Gestión de la dependencia

En el primer caso es una tramitación que exige un importante volumen de gestiones burocráticas: cumplimentación, recopilación de documentación, análisis de estos, exige llevar



un cierto nivel contable, tramites informáticos y telemáticos de tratamiento de casos, etc., todo menos una valoración social, característica que justificaría esa apreciación

En el segundo caso el cuestionamiento de esta persona podría justificarse por el rol que tiene la red en la gestión de la dependencia que no pasa de ser personal auxiliar.

### 3.2 PRESTACIONES Y SERVICIOS QUE DEBERÍAN DESARROLLARSE DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA Y QUE EN LA ACTUALIDAD NO SE DESARROLLAN O NO AL MENOS EN LA INTENSIDAD DESEADA

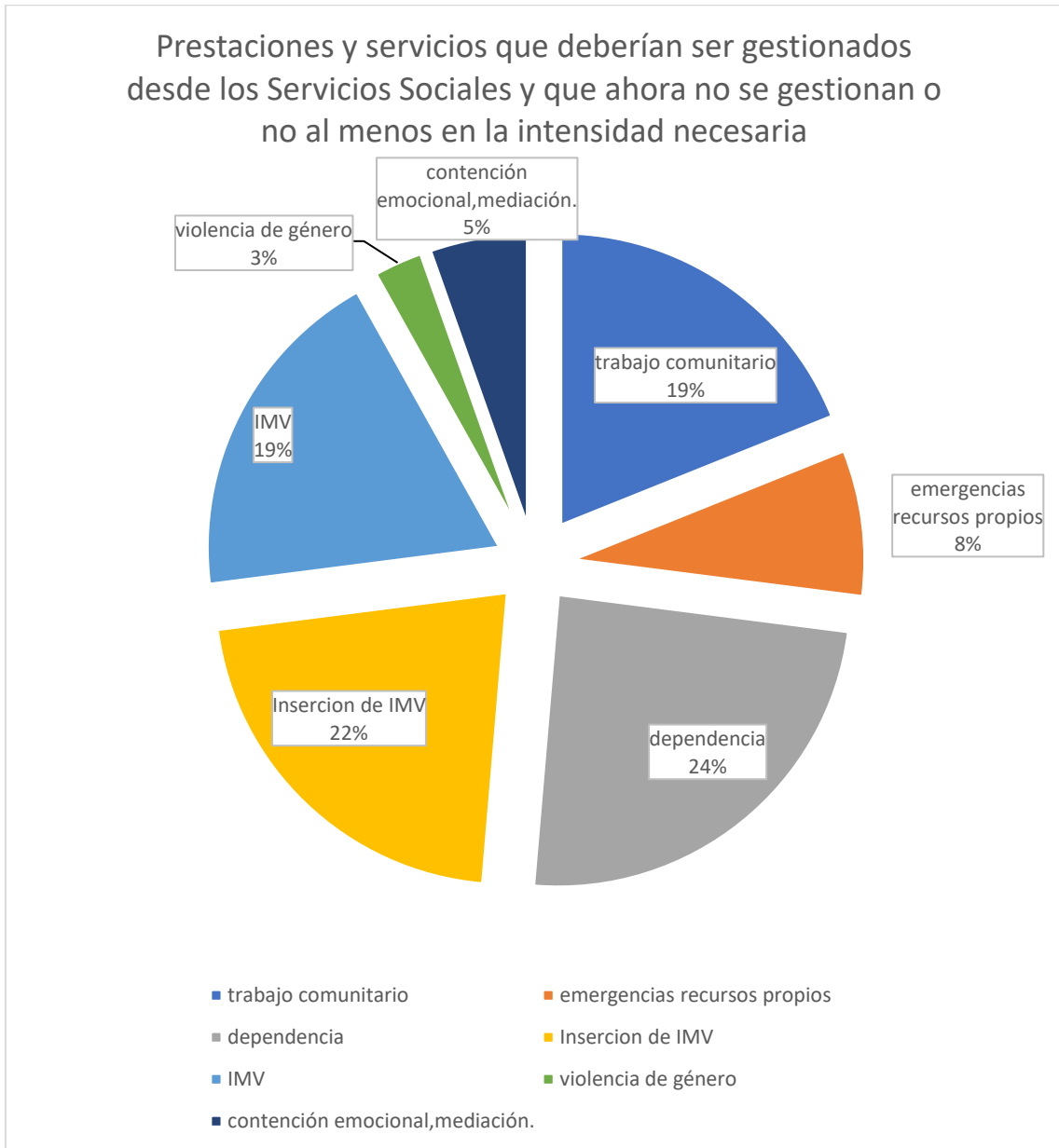
Como ya hemos señalado la segunda cuestión planteada en este último tramo del estudio complementa la anterior y demanda que los técnicos de trabajo social de los SSASB señalen aquellas cuestiones o ámbitos de actuación que no están desarrollados en su legítima intensidad o simplemente no existen y deberían encuadrarse dentro de las actuaciones de esta red.

En este caso nos encontramos:

- 7 casos reclaman Intensificación del trabajo comunitario.
- 3 casos reclaman Protocolos, en forma de fondos económicos y líneas de Actuaciones de emergencia ante situaciones sobrevenidas y que requieren una respuesta rápida.
- 9 casos reclaman la Inclusión del sistema de atención a la dependencia dentro de los servicios sociales, y no como actualmente que se califica de colaboración externa y auxiliar a un sistema ajeno.
- 8 casos reclaman la Inserción laboral, social, acompañamiento y coordinación de los usuarios del nuevo Ingreso Mínimo Vital de reciente implantación
- 7 casos reclaman la tramitación del nuevo Ingreso Mínimo Vital de reciente implantación
- 1 caso reclama actuaciones en violencia de género
- 2 casos contención emocional, mediación y gestión de conflictos

Igualmente, en esta cuestión se manifiestan cuestiones como la definición de la ya nombrada anteriormente cartera de servicios, se relata también que, mientras no se mejoren las plantillas y se incrementen los trabajadores incluyendo personal auxiliar, resulta inviable asumir más competencias y también comentarios que señalan en la dirección de que, más que ampliar competencias, se debe intensificar la intensidad de los que se viene realizando y que queda en labores de gestión más que de intervención.

Otro dato importante es el derivado del debate sobre quiénes deben tramitar el Ingreso Mínimo Vital de reciente implantación, de hecho, en 7 casos se reclaman este recurso como de gestión de los servicios sociales, algo entendible si se aprecia la cantidad de gestiones meramente burocráticas que se desarrollan desde los servicios sociales y que se han podido analizar en el apartado anterior.



**Valoración de las respuestas:**

- intervención comunitaria, la gran olvidada del sistema de protección, y cada día más necesario profundizar en este modelo de intervención social que nunca se desarrolló en nuestra región y que, actualmente, es casi inexistente, pero que en su manifestación es capaz de producir emprendimientos y crecimiento social. Tómense de ejemplo los movimientos tutorizados por los servicios sociales, en toda la geografía pacense, en la provisión de equipos de protección realizados durante el confinamiento y que han dado cobertura a una situación extrema precariedad o los movimientos comunitarios en defensa y visibilización de realidades y situaciones.
- la atención a la dependencia, la deuda pendiente de los SSASB del caso extremeño
- los itinerarios de inserción de ingreso mínimo vital, los técnicos que trabajan con la población más vulnerable, con indicadores de exclusión social, saben que la dotación de recursos económicos sin el acompañamiento y actuaciones de inserción pueden llegar a ser contraproducentes con el crecimiento personal y social.

- Especialmente llamativos son los reclamos de actuaciones concretas en temas de violencia de género, contención emocional, mediación y gestión de conflictos.
- Por otro lado, algo recurrente a lo largo de todo el estudio, y posiblemente muy mediatizado por la actualidad social, es el dotarse de recursos propios de gestión municipal para atender situaciones sobrevenidas de emergencias y para adaptar la aparición de las situaciones con una intervención rápida de gestión directa.

### 3.3 APORTACIONES PARA LA REACTIVACIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA

Finalmente, la última cuestión que se plantea es un espacio abierto para que el trabajador social, como testigo directo y analizador de una realidad a la que se enfrenta a diario, realice propuestas para afrontar la actual situación de crisis social y económica con respuestas que van en casi todas las ocasiones en una misma dirección, complementada esta con cuestiones adyacente que quedan ahora expuestas.

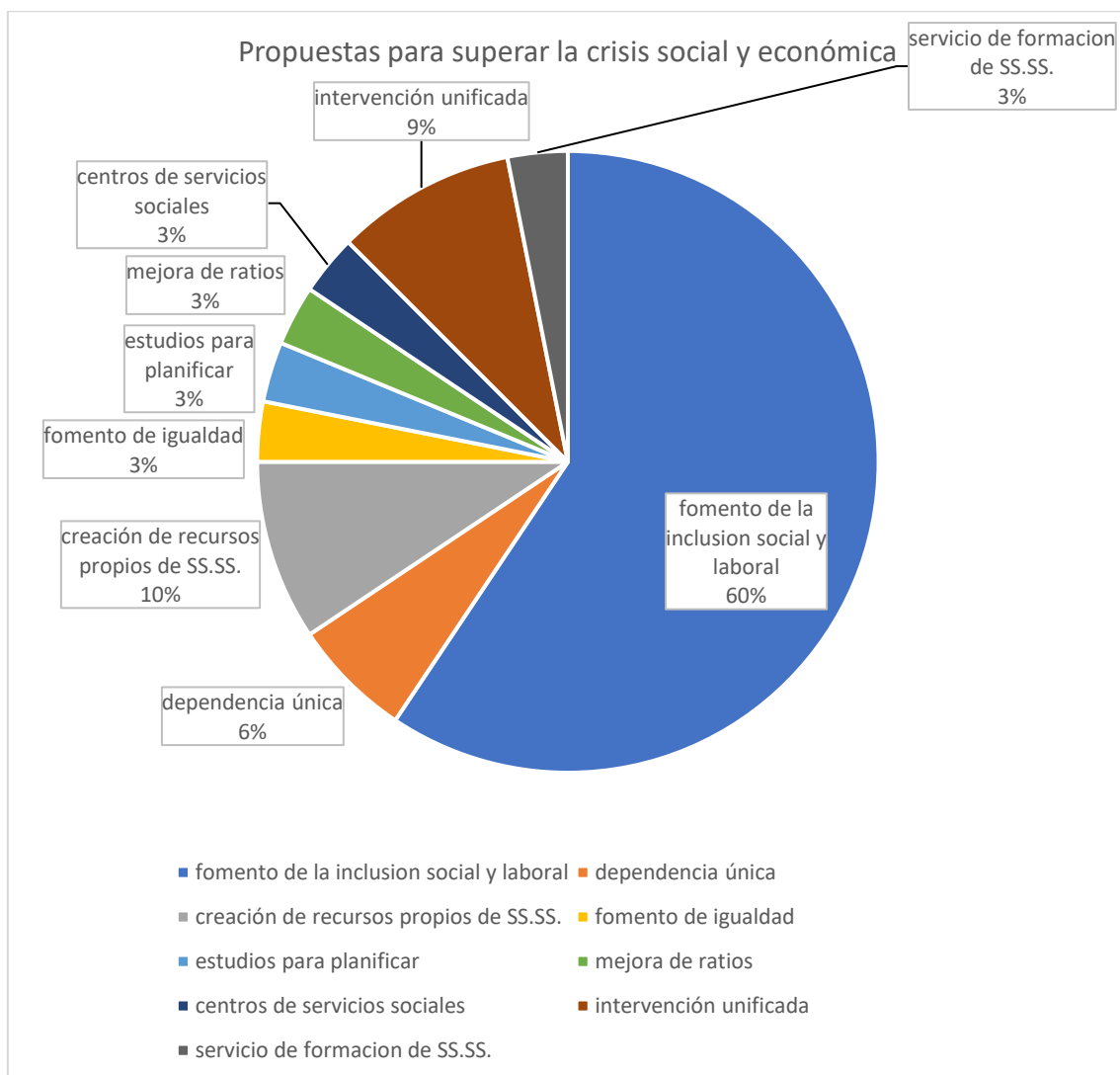
Señalar que son muy pocas las personas que han contestado esta cuestión, pero entre las que han contestado se presentan las aportaciones que han realizado, que no por pocas aportaciones dejan de ser interesantes y digna de mención.

#### **En el ámbito propio de los servicios sociales se propone:**

- 19 personas reclaman y coinciden en reseñar la necesidad de unir las ayudas y recursos a procesos de formación, inclusión laboral y social
- 2 personas señalan acabar con la atomización del sistema y constituir la red bajo un mismo órgano
- 3 personas reclaman la creación en cada municipio de fondos propios para la gestión de ayudas en emergencias
- 1 persona cree necesario Incremento de programas de fomento de la igualdad
- 1 persona reclama la necesidad de codificar el trabajo y realizar estudios e investigaciones como base para las implantaciones de servicios recursos y medidas.
- 1 persona en representación a un SSASB de ciudades de más de 20000 habitantes, reclama ajustar la ratio por trabajador social para garantizar una atención digna
- 1 persona reclama creación de los centros de servicios sociales.
- 3 personas inciden en unificar medidas, actuaciones, metodologías y criterios de actuación en SSASB
- 1 persona propone crear departamentos formativos dentro del área de servicios sociales desde los que trabajar con ciertos grupos sociales.

**En otros ámbitos ajenos al SSASB y el trabajo social:**

- 1 persona reclama un refuerzo de medidas sociales de conciliación familiar y laboral para fomento de la natalidad.
- 5 personas proponen trabajar intensamente la brecha digital
- 2 personas proponen: Fomento de nuevos sistemas productivos o intensificación de los ya existentes: sector primario, turismo rural.



En general, como ya se ha señalado, en una gran mayoría se reseña la necesidad de ampliar el campo de actuación social hacia la formación, el empleo o la inserción sociolaboral como uno de los pilares fundamentales para poder avanzar en el área de la intervención social y eso es la medida más reiterada por los técnicos, cuestión muy a tener en cuenta para garantizar que la

población tenga verdaderas oportunidades, que no es otra cosa que uno de los fines esenciales de los servicios sociales: dotar a la población con más dificultades de oportunidades que le ofrezcan la posibilidad de superar sus dificultades.

Y las otras propuestas giran en torno a dotar a la red de servicios sociales de esas cualidades de las que carece y que la hace débil: estructura, dotación, metodologías y contenidos.

### **Conclusiones finales:**

Después de analizado a grandes rasgos lo que ha supuesto este duro periodo al que nos hemos enfrentado en las últimas semanas, se observa las carencias de un sistema parcelado y con demasiados elementos que intervienen en su dinamismo y pocos agentes que se responsabilicen de su desarrollo.

Carencias de definición de funciones, de establecimiento de canales de información adecuados, de elementos de coordinación, de figuras que les otorguen la estructura de sistema, ya que, como su propia denominación dice, no pasa de ser un servicio, y como tal también está al servicio de muchas voluntades

Especialmente llamativo el que existan aún servicios sin las medidas de seguridad adecuadas para garantizar esa vuelta a la normalidad que todos ansiamos.

Con respecto al desempeño de las funciones que se le atribuyen en este periodo de confusión, y teniendo constancia de la dispersión geográfica y diversidad de situaciones y realidades, se ha propiciado una oportunidad única de encaminar una coordinación directa, una definición de cometidos, implantación de metodologías y corrección de muchas de esas cuestiones que dificultan el desarrollo de esta red, todo ello en aras de un periodo que está por llegar en el que se presupone una importante demanda social de recursos.

Se podría seguir analizando cuestiones importantes, esenciales y llamativas para cerrar este estudio, pero, finalmente, nada mejor que, a modo de resumen y conclusión final, proponer que sean las propias personas que se interesen por las cuestiones aquí expuestas las que encuentren su propia conclusión final y si, verdaderamente, le motiva las posibles deducciones que se desprenden de los resultados aquí expuestos, que tomen conciencia de ello e intervengan para cambiar aquello que crea que deben cambiar o mejorar, cada uno según su nivel de implicación, responsabilidad y capacidad.

En Badajoz a 29 de junio de 2020